Manitoba

Annual Report
2001 - 2002

Consumer and Corporate Affairs

Includes 10% post-consumer waste

Minister of
Consumer and Corporate Affairs

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

The Honourable Peter Liba
Lieutenant Governor of Manitoba
Room 235, Legislative Building
Winnipeg MB R3C OV8

May It Please Your Honour:

I have the privilege of presenting for the information of Your Honour, the Annual Report of Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 2002.

Respectfully submitted,

Honourable Scott Smith
Minister
Consumer and Corporate Affairs

Manitoba

Deputy Minister of
Consumer and Corporate Affairs

Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

945-3742 (phone)
945-4009 (facsimile)
dmcca@leg.gov.mb.ca (e-mail)

Honourable Scott Smith
Minister
Consumer and Corporate Affairs

Minister:

I am pleased to submit for your approval the Annual Report of the Department of Consumer and Corporate Affairs for the fiscal year ending March 31, 2002.

During the year, new provisions in *The Mortgage Act* were introduced that will require reverse mortgage lenders to provide prospective borrowers with critical information in plain language. This information must be provided at least seven days before the borrower signs the mortgage. The Consumer's Bureau is given authority to investigate and mediate concerns involving reverse mortgages. For many Manitobans, the equity in their home is their major source of savings. These new requirements will ensure that those considering reverse mortgage loans will receive the information they need to make an informed decision.

As a result of the tragic events of September 11, our department reviewed its legislations and processes to identify measures to enhance security. Amendments to *The Vital Statistics Act* have been introduced to create new offences with penalties up to $50,000 and/or imprisonment up to one year, for making false statements or providing false information when applying for vital documents such as birth certificates or using or possessing false vital documents. The Vital Statistics Agency is also improving security by expanding information links for vital documents such as matching birth and death records.

A major service delivery improvement project in the Department is the re-engineering of the Residential Tenancies Branch and the Residential Tenancies Commission business processes and technology. Re-engineering has involved a total review and re-design of how business is conducted with an emphasis on improved client service. Full implementation of the new processes is expected in 2003 with the completion and installation of a new technology system.

I want to acknowledge and thank all staff for their continued dedication and commitment to service excellence in the work of the Department.

Respectfully submitted,

M. Alexandra Morton, Q.C.

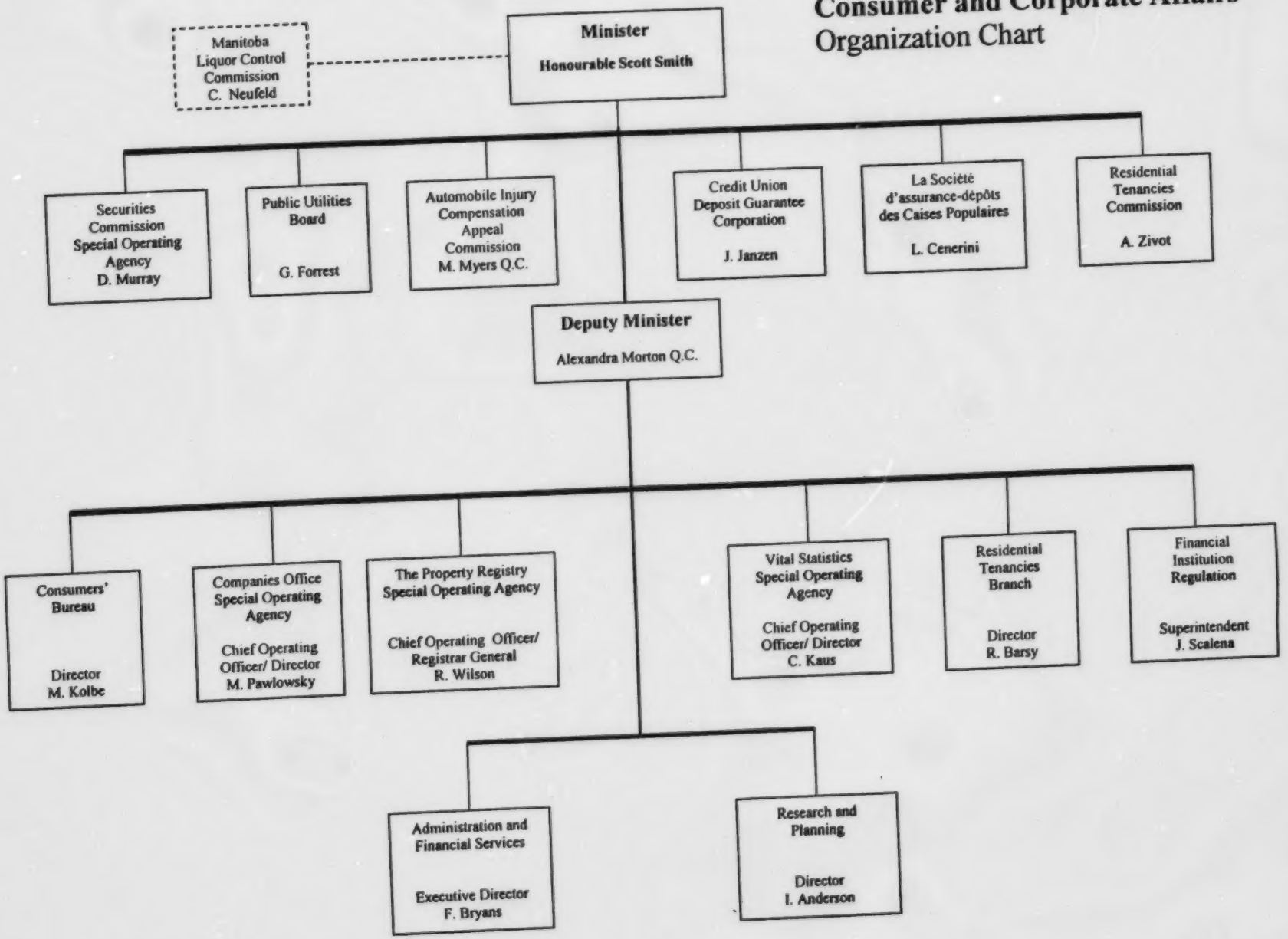
103-00397/

Table of Contents

Title	Page
Transmittal from the Deputy Minister	2
Organization Chart	4
Role and Mission Statement	5
Administration and Finance	
Administrative Services	7
Research and Planning	10
Consumer Affairs	
Consumers' Bureau	12
Residential Tenancies Branch	21
Residential Tenancies Commission	27
Automobile Injury Compensation Appeal Commission	30
Corporate Affairs	
Financial Institutions Regulation Branch	33
Public Utilities Board	41
Special Operating Agencies	
Companies Office	44
Manitoba Securities Commission	46
The Property Registry	53
Vital Statistics	55
Departmental Reconciliation Statement	58
Expenditure Summary	59
Revenue Summary	61
Five Year Expenditure and Staffing Summary	62

April 1, 2002

Consumer and Corporate Affairs
Organization Chart



Report Structure

The Annual Report is organized in accordance with the departmental appropriation structure, which reflects the department's authorized votes approved by the Legislative assembly. The Report includes information at the Main and Sub-appropriation levels relating to the department's objectives, actual results achieved, financial performance and variances, and provides a five-year historical table giving the departmental expenditures and staffing. Expenditures and revenue variance explanations previously contained in the Public Accounts of Manitoba are now provided in the Annual Report. The report also includes information on the Special Operating Agencies (SOA's) that form part of the department.

Vision, Mission and Goals

Vision:
A fair, efficient and informed marketplace for businesses and consumers.

Mission:
To foster business and consumer confidence in the marketplace and to administer a regulatory framework that contributes to a competitive Manitoba economy.

Goals:

- Contribute to a dynamic Manitoba economy by creating certainty in the marketplace through the administration of a legal and policy framework within which business, non-profit organizations and consumers can operate
- Assist businesses and consumers in resolving disputes
- Promote and enhance consumer and business knowledge and skills
- Provide quality service and responsible use of fiscal resources and collection of fee and tax revenue
- Anticipate, identify and monitor marketplace issues and recommend appropriate action
- Determine fees for service from utilities
- Maintain registries information for protection of individual and property rights

Ongoing Outcomes of the Department:

- consumer and business confidence in the marketplace
- a fair, effective regulatory environment for business and consumers
- fair, impartial and accessible dispute resolution for consumers and business
- responsive, quality client service
- reliable and fairly-priced utility services
- certainty and protection of individual and commercial information and property rights
- knowledgeable consumers and businesses

Legislation Administered

Trade Practices Inquiry Act

Administrative Services
Manitoba Evidence Act – Parts II and III
Professional Home Economists Act

Companies Office
Business Names Registration Act
Corporations Act
Partnership Act
Religious Societies' Lands Act

Consumers' Bureau
Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of the Public Health Act
Charities Endorsement Act
Consumer Protection Act
Hearing Aid Act and Regulation
Personal Investigations Act
Business Practices Act

Financial Institutions Regulation Branch
Corporations Act – Part 24
Cooperatives Act
Credit Unions and Caisses Populaires Act
Insurance Act
Insurance Corporations Tax Act
Marine Insurance Act

Manitoba Securities Commission
Commodity Futures Act
Mortgage Dealers Act
Real Estate Brokers Act
Securities Act

Property Registry
Titles to Certain Lands Act
Condominium Act (sections e, 3 with respect to division of land, 4, 5 with respect to registration requirements 6 and subsection 7(1)
Hudson's Bay Company Land Register Act
Real Property Act
Personal Property Security Act
Registry Act
Revenue Act – Part III (land transfer tax)
Special Survey Act
Surveys Act (Part 1)

Public Utilities Board
Cemeteries Act
Gas Allocation Act
Gas Pipeline Act
Greater Winnipeg Gas Distribution Act
Highways Protection Act (Appeals)
Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
Prearranged Funeral Services Act
Public Utilities Board Act

Residential Tenancies
Life Leases Act
Residential Tenancies Act
Condominium Act (as it Relates to Tenancies)

Vital Statistics
Vital Statistics Act
Marriage Act
Change of Name Act
Embalmers and Funeral Directors Act

Administration and Finance

Administrative Services

Administrative and Financial Services provides an active comptrollership function ensuring the best use of the department's fiscal and physical resources. Administrative and Financial Services develops and monitors management policies, oversees the annual Department estimates process, and manages the Department's information technology and system activities supporting the Department business functions.

Administrative and Financial Services administers Parts 2 and 3 of the Manitoba Evidence Act. This is the appointment of Commissioners for Oaths and Notaries Public.

The Administrative and Financial Services mandate is to:

- provide consultative assistance, reliable advice, accurate legislative and background information, to the Executive and Managers on priority department-wide issues and initiatives.

- review and recommend changes in department and branch organization to ensure that reporting relationships are structured on the basis of responsibility and accountability, efficiency and effectiveness

- provide overall direction for the department's systems/information technology activities

- review and recommend changes in the administration and delivery of branch systems

- provide department comptrollership by ensuring that funds are properly collected, spent and accounted for, and risk is properly managed

Administrative and Financial Services does this by;

- actively participating in the department's decision-making by providing expertise, input and advice, and assisting the department in the effective and efficient use of its resources
- overseeing and assisting the department in the collection of fee and tax revenue
- ensuring accountable and responsible fiscal management
- maintaining and communicating information on government-wide and department-wide policies, providing direction, interpretation, ongoing support and making recommendations to senior management
- managing the Department's information technology and providing information technology infrastructure
- licensing commissioners for oaths and notaries public and maintaining a registry of appointments
- coordinating insurance licensing appeal hearings

Activities

Budgeting: develop preliminary Estimates, integrate Treasury Board estimates decisions, prepare printed Estimates, Estimates Supplement, quarterly cashflow forecasts, monthly commitment reports, budget and expenditure explanations as necessary, monitor and report variances

Information Technology: manage the Department's information technology and system activities that support the Department's business functions

Commissioner for Oaths and Notary Public: appoint and renew applicants, maintain a registry of appointments, collect revenue, provide information to public, authenticate notary public seals and signatures, establish and manage an electronic information line

Freedom of Information: record and track requests, interpret legislation, research and respond to applicants, complete quarterly reports

Insurance Licensing Appeals: coordinate hearings, advise Board, maintain precedents, develop and maintain procedures, provide information

Risk Management: coordinate and prepare department capital equipment and building inventory, identify special risks, provide advice to program managers

General Administration: review travel requests, chair internal audit committee, review office space requirements, coordinate telephone directory listings, arrange contracts

Advice and Consultation: regarding new and ongoing initiatives, policies, procedures, and programs

Sustainable Development:

In 2001/2002, as a member of the Procurement Council, the Department participated in the development of sustainable Development Guidelines for Government. Those guidelines will become the basis for incorporating sustainable development into the Department's future activities.

MANITOBA EVIDENCE ACT	2001/02	2000/01
New Appointments	1,537	1,642
Renewal of Appointments	4,732	4,875
Authentication of Appointments	1,490	1,347

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2001/02		Estimate 2001/02		Variance	Expl No.
1(c) Administrative Services	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	12.78	536.0	12.78	576.5	(40.5)	1.
Other Expenditures		212.1		216.0	(3.9)	
Sub-Total	12.78	748.1	12.78	792.5	(44.4)	
Recoveries		(180.5)		(180.5)		
Total Expenditures	12.78	567.6	12.78	612.0	(44.4)	

Explanation Number:

1. Vacant position in Systems.

Research and Planning

Research and Planning provides research and analysis services to the Department.

Activities include:

- investigating marketplace issues and assessing alternative responses to them;
- coordinating the development of legislation and other responses to marketplace problems;
- assessing the need for new or amended legislation;
- reviewing legislation and programs of other jurisdictions;
- data collection and analysis;
- liaising with consumer oriented groups, representatives of the business sector, and government officials; and
- coordinating development of the Department's Business Plan.

In 2001/2002, Research and Planning coordinated the development of legislation to protect borrowers of reverse mortgage loans. The legislation consists of the addition of Part III to the Mortgage Ac and the Reverse Mortgage Regulation. Under the legislation, lenders are required to provide borrowers with prescribed information about reverse mortgages and the loan being considered. The information must be provided at least seven days before the borrower signs the loan. Development of the legislation involved consultations with lenders and seniors' organizations. It also involved focus group testing the form lenders must use in providing the information.

During the year, Research and Planning provided senior management with information requested on a variety of topics such as: franchising; landlords' costs for laundry facilities, carpet cleaning; and painting; graphic designers legislation; privacy legislation; property appreciation rates; the Competition Act; and rental housing vacancy rates.

Research and Planning also provided information on the gasoline industry. This included, for example, information on the regulation of gasoline prices in Newfoundland; various discounts available in the Winnipeg gasoline market; and the effect that regulated reductions in the sulfur content of gasoline may have on gasoline supply.

Throughout 2001/2002, Research and Planning continued to represent the four western provinces and two territories on the Board of Directors for the Canadian Motor Vehicle Arbitration Plan (CAMVAP). CAMVAP is a national arbitration program for resolving disputes between consumers and automobile manufacturers. The program is not legislated and is funded entirely by the auto industry. Board members represent provincial governments, manufacturers, dealers and the Consumers' Association of Canada.

Research and Planning coordinated and/or participated in several activities intended to ensure that Consumer and Corporate Affairs operates smoothly. These activities included, for example, assisting branches in developing staff recognition plans; arranging a meeting for new staff to be welcomed to the Department by the Minister, Deputy Minister and senior management; and involving staff in identifying marketplace issues that will arise in the next fiscal year and in identifying possible remedies to those issues.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2001/02		**Estimate 2001/02**		**Variance**	**Expl No.**
1(d) Research & Planning	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	3.00	171.2	3.00	173.5	(2.3)	
Other Expenditures		30.8		32.4	(1.6)	
Total Expenditures	3.00	202.0	3.00	205.9	(3.9)	

CONSUMER AFFAIRS

Consumers' Bureau

Functions of the Consumers' Bureau

The Consumers' Bureau provides programs in support of Manitoba consumers and businesses, and:

- Administers the statutes that are the responsibility of the Bureau.
- Licences/registers/grants certifications or authorizations to vendors and individual sellers engaged in direct selling; collection agencies and collectors; hearing aid dealers; charities fundraising in Manitoba; and manufacturers or renovators of stuffed articles.
- Provides a medium for the mediation and investigation of consumer complaints.
- Takes action as appropriate concerning prosecution of offenders under the Acts administered.
- Identifies problems and issues in the marketplace and makes recommendations to amend legislation under its mandate as required.
- Informs and educates consumers, businesses, service groups, consumer groups and student organizations regarding their rights and responsibilities as well as potential risks in the marketplace.
- Consults with other departments, agencies and organizations in Manitoba, Canada and internationally on current issues.

The Consumers' Bureau administers the following Acts:

- *The Business Practices Act*
- *The Consumer Protection Act*
- *The Personal Investigations Act*
- The Bedding, Upholstered and Stuffed Articles Regulation of *The Public Health Act*
- *The Charities Endorsement Act*
- *The Hearing Aid Act*

In the administration of the Acts stated above, the Bureau operates in five main areas:

- Dispute resolution/mediation
- Licensing and registration
- Special investigations
- Information/education
- Administration/legislative review

While each program represents a group of activities with a common objective, all staff are involved in all areas. As an example, everyone provides information/education to clients. Similarly, all staff offer input and effort resulting in recommendations to make changes to legislation.

Dispute Resolution/Mediation

The dispute resolution/mediation program provides an important tool in monitoring the marketplace. Problems are often reported to the Consumers' Bureau in the form of complaints or inquiries. In response, the Bureau mediates complaints involving retail transactions of goods or services, financing contracts, collection practices, advertising, and credit reporting.

Dispute resolution/mediation officers consider the rights and responsibilities of both sides of transactions, as well as relevant legislation, when attempting to bring parties to an agreement. Dispute resolution/mediation may include Bureau assistance to consumers and businesses in making claims against the bonds of licensed vendors or collection agents. This may arise after a business failure or in situations where vendors or collection agents do not comply with the requirements of *The Consumer Protection Act.*

In addition to legislation administered by the Bureau, officers must have knowledge of other statutes such as *The Garage Keepers Act, The Builders' Liens Act, The Repair Shops Act* and *The Sale of Goods Act*, that may be used in the dispute resolution/mediation process.

In 2001/2002, the Consumers' Bureau handled 37,694 telephone inquiries and e-mail inquiries from consumers and businesses requesting assistance, which is approximately 2,300 more than last year. Disputes are often resolved over the phone or through e-mail by staff without necessitating a formal written complaint be submitted to the Bureau. During the same period, 1,657 people came to the Bureau in person to request assistance or to initiate a formal complaint, which is also an increase over last year.

The number of complaints registered with the Bureau varies from year to year. In 2001/2002, 1,615* written complaints were handled. Automotive and home improvement complaints registered the highest numbers during 2001/2002. The Consumers' Bureau obtained cash settlements or adjustments for consumers totaling $350,232.16, an increase of approximately 15% over last year. The Consumers' Bureau has a good record of success in resolving disputes and strives to maintain a high standard through fair and accurate application of knowledge of contracts, relevant legislation and skill in conflict resolution.

Consumer Services Officers handling complaints may identify breaches of consumer protection statutes such as unfair business practices in consumer transactions or misleading advertising. Through the dispute resolution/mediation process, it is usually possible to bring a business into compliance with legislation.

When compliance with statutes is not obtained, or where frequent statutory breaches have been identified, referral is made to the special investigation process of the Bureau.

* This total includes 246 complaint files carried over from 2000/2001.

ANALYSIS OF COMPLAINTS

COMPLAINT TYPE	2001/2002	2000/2001
AUTOMOTIVE	316	269
HOME IMPROVEMENTS	215	270
FINANCIAL	208	231
PERSONAL EFFECTS AND SERVICES		
Hardware and Software	128	90
Personal Services	79	104
Personal Effects	32	24
Mover/Storage	27	37
Personal Improvement	24	28
Other[1]	62	79
HOME FURNISHINGS AND ACCESSORIES		
Home Furnishings & Accessories	78	63
Home Entertainment	23	38
Other[2]	11	60
MAIL ORDER & SUBSCRIPTIONS	78	83
TRAVEL[3]	56	12
OTHER		
Telemarketing[4]	49	0
Charities	26	54
Utilities	13	48
Request for Information[5]	0	6
Other[6]	190	169
TOTAL	**1615**	**1665**

[1] Includes: professional services, jewelry, dry cleaners, photography, musical instruments/lessons, restaurants, schools.
[2] Includes: appliances, housewares, power tools, carpet cleaning.
[3] Due to airline carrier closing.
[4] Includes 49 complaints against one Telemarketer.
[5] Requests for information are handled by phone and not invited in as complaints.
[6] Includes: food and drink, entertainment, coupon books, lotteries, prizes, hobby products, towing companies, parking facilities, mobile homes and residential dwellings.

Licensing and Registration

The Consumer Protection Act regulates vendors and direct sellers, collection agents and collectors through licensing and bonding requirements. Under *The Consumer Protection Act,* consumers who enter into contracts as a result of a direct sale have a 10-day cancellation right. There are other cancellation rights of up to one year provided to consumers where vendors have not complied with certain requirements specified in the Act. Bonds are required under the licensing requirements of the Act for vendors engaged in direct sales and collection agencies. Where companies fail or refuse to honour obligations to consumers, the bonds provide fair and effective recourse. A total of $2,493.42 was paid out as the result of bond claims in 2001/2002.

The Consumers' Bureau licensed 213 vendors, 1,656 direct sellers and 74 collection agents in 2001/2002. The number of collectors' registrations has increased substantially from 656 in 1997/98 to 1,889 in 2001/2002, including an increase of 461 over last year.

The Consumers' Bureau administers the Bedding, Upholstered and Stuffed Articles (BUSA) Regulation of *The Public Health Act.* BUSA registrations have steadily increased from 888 in 1997/1998 to 1,233 in 2001/2002.

As well, the Consumers' Bureau authorizes charities to solicit funds for charitable purposes under *The Charities Endorsement Act* of Manitoba and certifies hearing aid dealers under *The Hearing Aid Act.*

Licences, Registrations and Authorizations

TYPE	2001/2002	2000/2001
Collection Agent	74	73
Vendors	213	241
Direct Seller	1,656	2,096
Hearing Aid Dealers	44	38
Bedding & Upholstery	1,233	1,124
Collectors	1,889	1,428
Charities Authorized	189	248
TOTAL:	**5,298**	**5,248**

Special Investigations

A level playing field in the marketplace for consumers and businesses is a goal of the Bureau. The Consumers' Bureau is often successful in obtaining voluntary compliance with its statutes through dispute resolution/mediation. There are instances where investigations of breaches of the various acts are necessary. Following investigation, some matters are referred to the Justice Department for prosecution or other court action as appropriate. The Crown may also seek redress in court for consumers who have been victimized. As alternatives to prosecution, investigations may result in obtaining assurance of voluntary compliance, orders to freeze assets, or injunctions prohibiting certain actions.

In 2001/2002, a total of 27 charges were laid against individuals and companies for breaches of consumer protection statutes. This included 21 charges of committing an unfair business practice under subsection 33(1) of *The Business Practices Act* and six charges of direct selling without a licence under section 75 of *The Consumer Protection Act.*

Charges dealt with, which included some from previous years, resulted in eight guilty pleas and fines of $8,500.00. They also resulted in restitution orders of approximately $48,000.00 for consumers.

One individual who pled guilty in 2000/2001 to charges under subsections 75(1) of *The Consumer Protection Act* and 33(1) of *The business Practices Act* was sentenced in 2001/2002 to nine months in jail plus one year supervised probation. This repeat offender was subsequently charged and convicted of further breaches of those Acts and received an additional 18 months in jail.

The Special Investigations unit maintains a close working relationship with departments and agencies of all three levels of government. As well, investigations benefit from the ongoing support and exchange of information with Industry Canada, the Winnipeg Police Service, Brandon Police Department, RCMP and Project Phonebusters. The Consumers' Bureau was instrumental in 2001/2002 in identifying a number of possible offenses to other enforcement authorities, which resulted in charges under the *Criminal Code* and investigations under the *Competition Act.*

By effective investigations of breaches of statutes and prompt application to the court, the Bureau protects consumers from unfair business practices and ensures a healthier marketplace for businesses to compete fairly.

In 2001/2002, continued participation by federal, provincial and territorial consumer protection authorities in the electronic sharing of information through the Canshare database resulted in the early identification of a variety of "scams".

Information/Education

The overall goal of this program is to help create more of a balance between the interests of consumers and businesses by educating Manitobans to improve their marketplace skills.

In 2001/2002, the part-time Volunteer Program Manager updated training for seven volunteers who facilitate workshops on marketplace skills to various groups. With the assistance of these volunteers, the Bureau reached 600 individuals during the 2001/2002 year. Volunteers facilitated 17 community workshops. Five seniors' groups participated in workshops called "Senior Power: Protect Yourself", which helps senior consumers recognize and prevent consumer fraud as well as assert themselves as consumers. Four community groups consisting of new Canadians, young adults and women's groups enjoyed workshops titled "Cutting Costs" which help consumers make sound consumer decisions and achieve better value for their money. There were five community groups who participated in "Consumer Power" workshops, learning about direct sellers, how to make an effective consumer complaint and how to get help for consumer problems. One volunteer also facilitated three 'credit' and 'budgeting' workshops for students of College Jean Sauve, the YM-YWCA, Youth Now Program as well as the YM-YWCA, Mental Health Program.

The Volunteer Program Manager facilitated workshops for the Kikinamawin Training Centre, the Northend Women's Centre, a group of Senior Member 4-H youths and two at the Faculty of Human Ecology at the University of Manitoba. In addition, during 2001/2002 the Volunteer Program Manager continued to assist new Canadians through the Red River College Language Training Institute, presenting two "Consumer Power" workshops. A total of seven presentations were made to approximately 105 people.

Consumers' Bureau staff provided 16 presentations to a total of 506 Manitobans. Presentations were made at Anishnaabe Oway-Ishi, a pre-employment training centre for aboriginal youth and Kikinamawin Centre which is a training centre for aboriginal adults. Presentations were made by Bureau staff to groups of seniors in Steinbach, Niverville, Marchand and Grunthal. Presentations were also made to groups of English second language students. As well, a staff member provided two presentations to a number of English Second Language employees of a local business . Presentations were also given to Community Legal Education Association groups, Manitoba Motor Dealers Association and the Winnipeg Paint Association.

In 2000/2001 the Consumers' Bureau initiated an Aboriginal Outreach Program. In 2001/2002 letters were sent to 30 Aboriginal organizations explaining the role of the Consumers' Bureau. A staff member also provided information at a display at the Northern Association of Community Councils Annual General Conference and Trade Show where over 200 delegates from aboriginal communities attended. Two staff members appeared on NCI (Native Communications Inc.) FM radio providing information on consumer protection. Work is underway on an information tool for circulation to First Nations and Metis communities to promote the services of the Consumers' Bureau. A substantial increase in the number of aboriginal clients, as a result of the Program, has been noted. In 2001/2002 all staff received training in communicating with Aboriginal people to enhance their communication skills and understanding of Aboriginal people.

The Volunteer Program Manager and three Consumer Services Officers staffed an exhibit at the Law Courts Open House where approximately 100 individuals requested information or advice.

The Volunteer Manager and a volunteer attended the Rural Forum 2001 in Brandon reaching approximately 100 persons ranging from high school teachers and community resource workers to parents. The individuals were provided with information about the role of the Consumers' Bureau and the Consumer Education Speakers Program. Bureau staff also attended the Time of Your Life event for seniors providing information, along with partners from the Winnipeg Police Service, the RCMP and Citizens for Crime Awareness organizations.

Information material on debt management was finalized and new material on vehicles was drafted. These materials target 18 to 30 year olds.

The Consumers' Bureau regularly receives calls from the media about specific consumer problems or marketplace issues. In 2001/2002, a total of 20 inquiries were received from the media. Senior Bureau staff participate in television, radio and print interviews in response to media inquiries and utilize these opportunities to communicate information to consumers and businesses about their rights and responsibilities. Senior Bureau staff also participated in call-in radio programs.

News releases continued to be used as a proactive measure. In 2001/2002 news releases on home renovations, purchasing travel services, shopping online and in-store, charitable contributions and prepaid services contained timely information about certain problems being encountered in the marketplace. They informed consumers and businesses of their rights and responsibilities and offered information on steps to take to prevent problems.

In 2001/2002 The Consumers' Bureau entered into a unique partnership with the Seniors Directorate and the RCMP to raise awareness of rural seniors through a campaign called "Before you open the door ... protect yourself". The areas of concern targeted by the campaign are home renovation scams, charity scams, telemarketing and prize scams and burglary. 10,000 decals and brochures were made available for distribution to seniors through 40 RCMP detachments, approximately 100 Senior Resource Coordinators, the Seniors Directorate and the Consumers' Bureau.

A partnership was also formed between Industry Canada and the provinces and territories to establish an Internet gateway. The Canadian Consumer Information Gateway provides a network of information from provincial, territorial and federal governments on 14 categories. The Gateway can be accessed at http://www.ConsumerInformation.ca.

The Consumers' Bureau enhanced its web-site this year, resulting in an increase of 90 % in the number of individuals accessing it compared to last year. Information is provided on the major functions of the Bureau and the complaint handling process. Included is a summary of each of the Statutes administered by the Bureau and a link to the actual Statutes. There is also a link to the Canadian Consumer Information Gateway and an information brochure on Shopping Online. The web-site can be accessed at www.gov.mb.ca/cca/consumb.

Contacts are maintained and issues discussed by Bureau staff with the Better Business Bureau, the Direct Sellers Association, the Consumers Association of Canada, the Manitoba Motor Dealers Association, the National Society of Fund Raising Executives, various municipal, provincial and federal government organizations and law enforcement authorities.

Administration/Legislative Review

The administration/legislative review program effectively manages the internal operation of the Consumers' Bureau, including the management of financial and human resources within the branch. All staff participate in the business planning, policy reviews and legislative reviews of the Acts administered.

The developing presence of electronic commerce has created new concerns in balancing convenience and consumer protection. Further amendments to *The Consumer Protection Act* were made in 2001/2002 to improve protection for consumers purchasing time-sensitive goods and services on the internet.

A committee of Bureau staff was formed to review *The Consumer Protection Act* with a view to modernizing it and revising it in keeping with the commitment for cost of credit and collection practices harmonizations.

Amendments to *The Mortgage Act* received Royal Assent on July 6, 2001 to provide protection for consumers by requiring that detailed information be given to consumers about the costs and conditions of reverse mortgages. The Act requires that the borrower give the information to the consumer at least seven days prior to them signing the mortgage. A regulation and disclosure form have been developed and it is anticipated that The Act amendments and regulation will come into effect early in 2002/2003. Extensive consultation was done with various organizations and lenders in the development of the disclosure form. The Consumers' Bureau has been given the responsibility of administering these provisions.

A meeting was held with interested organizations and other Manitoba stakeholders to discuss issues relating to the alternative consumer credit market that includes cheque cashers and payday lenders. The Consumers' Bureau is participating on a national working group committee, made up of representatives from the federal government and all provinces and territories. The committee is researching and developing options that may be available to address the alternative consumer credit market.

The Bureau's Client Services Committee developed an in-depth survey form to obtain feedback from clients. The survey was sent to 200 clients of the licensing and registration and dispute resolution/mediation areas. The survey indicated that 82% of respondents were satisfied or very satisfied with the service obtained from the Consumers' Bureau and that 73% were satisfied or very satisfied with communications from staff. The information obtained from the survey will be used to assist the Bureau in better serving our clients.

All Bureau staff participated in a workshop, that was developed by senior staff with Mediation Services. The workshop was designed specifically for the Consumers' Bureau, with the goal of improving communications with clients in the dispute resolution/mediation environment. This training supplemented mediation training provided to officers in 1998 through Mediation Services.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2001/02		**Estimate 2001/02**		**Variance**	**Expl No.**
2(a) Consumers' Bureau	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	18.50	937.1	18.50	948.2	(11.1)	
Other Expenditures		270.7		279.3	(8.6)	
Total Expenditures	18.50	1,207.8	18.50	1,227.5	(19.7)	

Residential Tenancies Branch

The Residential Tenancies Branch administers:

* *The Residential Tenancies Act*
* *The Condominium Act*
* *The Life Leases Act*

The Residential Tenancies Branch:

* provides information to landlords, tenants and others on *The Residential Tenancies Act, The Condominium Act and The Life Leases Act*;

* investigates complaints of non-compliance with the legislation;

* mediates disputes between landlords and tenants;

* makes decisions in disputes on the rights and obligations of landlords and tenants relating to:
  - security deposits
  - repairs
  - terms and conditions of a tenancy agreement or life lease
  - the right to continue in occupancy, including termination for non-payment of rent and noise and disturbance
  - giving proper notice to move out
  - compensation
  - privacy
  - non payment of utilities
  - life lease entrance fees

* makes decisions based on landlords' applications for rent increases above the guideline and tenants' objections to any rent increases.

Information/Education
Telephone Calls/Interviews

The Information/Education Unit received *49,685 phone calls in the 2001/02 fiscal year. This does not include calls on specific files. During the same period *8,468 people came to the Branch to request information or to initiate a formal complaint.

*Includes Brandon and Thompson Offices.

Web Site and Talking Yellow Pages

The Residential Tenancies Branch's web-site provides answers to eight general questions and 14 questions on rent increases that are frequently asked by landlords and tenants. The information is available in both English and French. Landlords and tenants can download the most commonly used residential tenancy forms. The web-site includes *The Residential Tenancies Act, The Life Leases Act* and the Branch's Policies & Procedures Guidebook and an automated security deposit interest calculation feature. The site had 178,934 hits from April 1, 2001 to March 31, 2002 and can be accessed @ www.residentialtenancies.mb.ca.

On October 1, 2000, the Residential Tenancies Branch introduced the new Rent Status Report process for determining a property's rent history. The application form and the authorization form can be downloaded from the web site. In 2001/02, the Branch received 88 applications for Rent Status Reports and processed 80 of these applications.

In December 2000, access to the Residential Tenancies' Orders System was made available on line. Landlords and tenants can access information on the orders the Branch issues. Users can search the system by landlord or tenant name or by the address of a residential complex. Access is password protected and available by annual subscription or by searches conducted at the Branch. Since going live, the Branch has received 14,002 hits to the Orders System.

The Branch had a full page ad in the Talking Yellow Pages. The service was available in both French and English and covered some of the most-asked questions on security deposits, rent increases, repairs and notices. The Talking Yellow Pages line had 5,917 callers from April 1, 2001 to March 31, 2002.

Policies & Procedures Guidebook

The Branch has a Policies & Procedures Guidebook, in both English and French, to assist landlords, tenants and staff. The guidebook covers those areas not specifically dealt with in *The Residential Tenancies Act*. It also sets out the procedures for handling most of the issues thatlandlords and tenants refer to the Branch. The guidebook has 14 sections on topics like: security deposits, rent regulation, mediation, hearings and repairs. The Branch provided copies of the guidebook to various landlord and tenant organizations and to the residential tenancy offices in other provinces. Copies of the guidebook were also distributed to all major libraries in the province as well as to our universities and colleges. Both the English and French versions of the guidebook are available on the Branch's web site.

The Guidebook has been undergoing a complete review and updating. Procedures will be rewritten to reflect policy changes and also to include the impacts of the reengineered processes of the Branch.

PARTS 1 - 8 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

CASE LOAD

Category	2001/02	2000/01
Life Leases	9	14
Security Deposits	955	948
Claims (4)	1,430	1,633
Repairs	888	862
Notices to Vacate	401	387
Non-payment of Utilities	273	174
Tenancy Agreements	119	164
Failure of Landlord/Tenant to Meet Obligations (1)	479	548
Orders of Possession	1,766	1,768
Others (2)	461	476
Files Opened (3)	6,781	6,974
Cases in Winnipeg and surrounding area	5,930	6,365
Cases in Brandon and surrounding area	365	404
Cases in Thompson and surrounding area	293	264
Files Closed (3)	6,588	7,033

(1) This category includes disputes over locks and doors, privacy, seizure of tenant's property, non-payment of rent, disturbance, withholding of services, unauthorized charges or fees.

(2) The other category includes disputes involving assignment and subletting, mobile homes, entitlement to collect rent, change of landlord and abandonment of rental unit.

(3) Does not include rent regulation files.

(4) The claims category involves cases heard at the housing court. These cases include a variety of cases from various categories.

PART 9 OF THE RESIDENTIAL TENANCIES ACT

Rent Regulation

The figures shown here may differ from those in the annual report on the administration of *The Residential Tenancies Act*. This difference results from using figures based on the calendar year vs. the fiscal year.

	2001/02	2000/01
Number of landlord applications for rent increase:	492	127

Number of Rental Units affected by Landlord Applications for Rent Increase above Guideline. *

	2001/02	2000/01
Winnipeg	23,274	6,793
Brandon	97	170
Other	707	382
	24,078	**7,345**

* The rent increase guideline for 2000 was 1% , for 2001 was 1.5% and 2% for the year 2002.

Tenant Objection	2001/02	2000/01
Winnipeg	128	77
Brandon	5	3
Other	19	3
	152	**83**

Non-Compliance	2001/02	2000/01
Winnipeg	688	926
Brandon	114	53
Other	94	67
	896	**1,046**

Speaking Engagements

In 2001/02, volunteer speakers gave two speaking engagements with a total of 39 in attendance.

Also in 2001/02, staff of the Residential Tenancies Branch gave 20 presentations to 165 tenant participants and 82 landlord/other participants.

Performance Standards

The Residential Tenancies Branch has performance targets for processing cases which go to a hearing. The target for issuing decisions on orders of possession is within two working days of the hearing date. The Branch achieved the two day turnaround time in all but one case, which took three days.

The performance target for issuing claim decisions is within ten working days of the hearing date. The target was met 50% of the time. The Branch's average time to issue the balance of the decisions was approximately 17 working days. These decisions took longer to issue because:

(1) many claims were more complex and lengthier in nature, resulting in longer hearings and longer time to write the decisions;

(2) each hearing officer had a larger workload than the previous year; the Branch held 54 more hearings in 2001/02 than in 2000/01; 83% of those hearings were contested matters, in contrast to our usual contested hearing rate of approximately 41%; contested hearings take longer to hear and to write the decision.

The Branch also has performance targets for issuing decisions on applications for rent increase above the guideline. The target is to issue a decision within 90 days or three months of the Branch receiving the application. In 2001, the Residential Tenancies Branch received 492 applications for rent increase above the guideline. This is a significant increase (347%) over the number of applications the Branch usually receives. Over the last five years, the Branch received between 90 – 110 applications per year. The Branch was able to achieve its processing target for approximately 32% of the applications processed in 2001. An additional 43% of the applications were processed within four months of receipt of the application. The one month delay was due to the large volume of rent increase applications with an effective rent increase date of October 1. The delays in processing the balance of the applications were due to:

(1) the need to review and adjust existing rents before processing the increases on those rents;

(2) delays in receiving pertinent information from some landlords.

Safety Net Program

The Safety Net was set up in the fall of 1993 mainly to help people with special needs who are being evicted. These include the mentally and physically handicapped, the elderly and infirm, single parents or families with children. The safety net may also be used when the Health Department placards a building or there is some other unsafe living condition.

The safety net officer has contacts with Employment and Income Assistance, mental health workers, the City of Winnipeg and Provincial Health Departments, the City of Winnipeg Police Department's Community Relations and Community Credit Counselling Services.

When the Branch issues an order of possession, the safety net officer reviews the file. If the officer believes the tenant has special needs, they contact the appropriate social agency to line-up assistance. For example, if the tenant is a single parent on social assistance, the safety net officer contacts the worker to let them know what's happening and to make sure the tenant will receive moving expenses and temporary accommodation, if necessary. The officer also contacts the tenants to make sure they know where to go to for assistance.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2001/02		Estimate 2001/02		Variance	Expl No.
2(b) Residential Tenancies Branch	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	57.00	2,560.3	57.00	2,702.9	(142.6)	1.
Other Expenditures		734.9		748.1	(13.2)	
Total Expenditures	57.00	3,295.2	57.00	3,451.0	(155.8)	

Explanation :

1. Staff turnover.

The Residential Tenancies Commission

The Residential Tenancies Commission is a quasi judicial, specialist tribunal which hears appeals from decisions and orders of the Director under *The Residential Tenancies Act.*

The Commission consists of:

1) The Chief Commissioner - a full-time position; appointed for a five-year term, located in Winnipeg.

2) Deputy Commissioners – eleven part-time positions; may exercise the powers and perform the duties of the Chief Commissioner; appointed for a two-year term; from Winnipeg, Altona, and Brandon and Thompson.

3) Panel members - approximately thirty-three panel members - half representing the views of the landlords, the others the views of the tenants; from Winnipeg, The Pas, Thompson, Dauphin, and Brandon.

Hearings are before a panel of three: one landlord representative, one tenant representative and a neutral commissioner, either the Chief Commissioner or one of the deputies.

Hearings are chaired by the neutral commissioner. The neutral commissioner also casts the deciding vote if there is a tie.

Hearings outside of Winnipeg are held at the nearest judicial district.

Commission decisions are appealable to the Court of Appeal, but only on a question of error in law or jurisdiction. A Court of Appeal judge must grant leave or permission to appeal. Section 179 of *The Residential Tenancies Act* states, however, that no appeal lies from a decision or order of the Commission made in a matter arising under Part 9, the section dealing with rent regulation. The Commission's decision here is final.

ACTIVITY SUMMARY April 1, 2001 – March 31, 2002		
Activity:		
	Received	**Processed**
Abandonment	-	-
Claims	165	145
Notice	3	3
Mutual Obligation	-	-
Landlord Obligation	-	1
Order of Possession	95	80
Rent Regulation	185	96
Repairs	9	7
Security Deposit	88	66
Tenancy Agreement	5	5
Tenant Obligation	-	1
Utilities	6	4
TOTAL:	**556**	**408**
Appeals:		
Landlord initiated		191
Tenant initiated		351
Dual initiated		14
TOTAL:		**556**
Decisions:		
Orders confirmed		145
Orders varied		149
Orders rescinded		20
Orders withdrawn		86
Orders rejected		3
Orders cancelled		2
Orders pending		1
Motion to extend time denied		2
TOTAL		**408**
Court of Appeal:		
Applications for Leave to Appeal		12
Winnipeg Appeal Hearings:		356

Other Appeal Hearings:		
Beausejour		4
Brandon		22
Dauphin		1
Morden		2
Portage la Prairie		3
Selkirk		4
Steinbach		1
The Pas		2
Thompson		3
Total Winnipeg and Other Appeal Hearings:		**398**
Court of Appeal:		
Applications for Leave to Appeal		12
Denied		9
Pending		3
Granted		1
New Commission Hearing to be held		0
Adjourned Sine Die		0
Withdrawn		1
Settled		0
TOTAL:		**12**
Court of Appeal Hearings:		
Pending		0

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2001/02		**Estimate 2001/02**		**Variance**	**Expl No.**
2(d) Residential Tenancies Commission	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	4.50	459.0	4.50	470.0	(11.0)	
Other Expenditures		100.6		109.6	(9.0)	
Total Expenditures	4.50	559.6		579.6	(20.0)	

Automobile Injury Compensation Appeal Commission

The Automobile Injury Compensation Appeal Commission ('the Commission') is a specialist tribunal, established to deal with appeals arising with respect to claims under the Personal Injury Protection Plan (PIPP) of Manitoba Public Insurance Corporation ('MPIC'), more commonly known as the 'no-fault insurance program.'

The Commission was established under The Manitoba Public Insurance Corporation Act ('the Act'), which, amongst other things, outlines the powers and responsibilities of the Commission regarding the processing of appeals.

2001/2002 was the eighth full year of the operations of the Commission which, since December 12th, 2001, has had a complement of sixteen persons: two full-time commissioners, ten part-time commissioners, a director, an appeals officer, the secretary to the chief commissioner and an administrative assistant. The number of appeals filed with the Commission in 2001/2002 was 135 compared to 151 the previous fiscal year. Each appeal file can deal with multiple decisions from MPIC. In 2001/2002, the appeal files account for 147 MPIC decisions compared with 161 for the 2000/2001 fiscal year. Since most of the appeals heard during the 2001/2002 fiscal year relate to injuries sustained in prior years - some as early as 1994 - as each year passes the resultant files, in many cases, increase in volume and time spent to review. This is due, in part, to the fact that, when injuries are of a comparatively serious nature and the insurer's initial liability is not disputed, a claimant may be in receipt of income replacement, medical treatment or other coverage from MPIC for an extended period; in such cases, it is only when MPIC decides to terminate benefits that the appeal process is sometimes initiated.

The Appeal Process

Prior to filing an appeal with the Commission, claimants who have sustained a personal injury caused by an automobile accident and who feel themselves aggrieved by a decision of MPIC must have that decision reviewed by the Corporation's Internal Review Officer. Claimants have 60 days to ask for a review.

The Internal Review Officer gives his or her decision in writing, with the reasons for that decision. A claimant who is still dissatisfied may then file a Notice of Appeal with the Commission within 90 days of the review decision. Rights of appeal are explained to the claimant in writing at each step in the processing of a claim.

The Commission can extend the deadline for filing appeals. Claimants who have furnished persuasive reasons for missing the 90-day deadline have been granted extensions. The Commission will continue to consider reasonable requests.

Once a Notice of Appeal has been filed with the Commission, the appellant's complete file is obtained from MPIC. Commission staff review the file and, based on the issue(s) under appeal, create an index of all relevant contents. A copy of the indexed material is provided to both parties. A date is then set for the hearing of that appeal. The Commission makes every effort to hold a hearing with a minimum of delay while, at the same time, attempting to accommodate the

appellant and MPIC. During the first two years of its operations, the Commission set hearing dates for about one month after receiving MPIC's file. However, last minute adjournments were being sought with disconcerting frequency, usually due to the late receipt from one party of updated medical or chiropractic reports which then had to be shared with the other party. The Commission's current practice is, therefore, to set hearing dates only when both parties can confirm that they do not anticipate producing any further medical or other written reports.

A panel of three commissioners, who comprise the quorum prescribed by the Act, hears appeals. Hearings are informal, with the majority of appellants acting without legal representation. The Commission is not bound by the rules of evidence followed by the courts. On occasion, where an appellant lives or works some distance out of Winnipeg, the commissioners have, with the prior approval of the parties, conducted a hearing by teleconference, using a 'speaker-phone' in the hearing room to enable complete communication between all interested persons; this procedure is useful in particular when few, if any, of the relevant facts are in dispute and it is therefore unnecessary for the panel to weigh evidence and determine credibility. The telephone conference call has the added virtue of saving the expense of either bringing the appellant in to the city (sometimes from long distances) or having the entire panel travel to the area where the appellant lives. If, in the course of a telephone hearing, it becomes apparent that the Commission needs actually to see one or more witnesses, the matter will be adjourned for that purpose.

Appellants and MPIC may bring forward new evidence, either written or in the form of oral testimony, to be used at the hearing, in which event they are required to disclose it to the other side in reasonable time prior to the hearing. The commissioners weigh the evidence and the arguments of both the appellant and MPIC in arriving at each decision.

After the hearing, the Commission issues its decision, which, according to the Act may:

(a) confirm, vary or rescind MPIC's review decision; or
(b) make any decision that MPIC could have made.

Decisions, accompanied by the reasons for those decisions, are normally sent to the appellant and to MPIC in writing. A delay in issuing decisions may occur when the commissioners find it necessary to seek further, independent, expert evidence, in which case that evidence is promptly shared with both parties, who are given an opportunity to respond to it before the Commission's decision is finalised.

All of the Commission's reasons for its decisions (other than those that merely adopt the reasons of MPIC's Internal Review Officer) are now available through QuickLaw, which is a Canadian company that maintains an electronic database of decisions rendered by courts and tribunals across the country; they are available on a commercial basis. This service should be of particular value to legal counsel who appear at the Commission's hearings.

The Commission's decision is binding, subject only to a right of appeal to the Manitoba Court of Appeal on a point of law or a question of jurisdiction, and then only with prior leave from that court. Only two applications for leave to appeal to the court have been successful over the

Commission's eight years of operation. There were two applications for leave to appeal in the 2001/2002 year - both of which were denied.

Approximately 41% of appeals heard during the year succeeded in whole or in part.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2001/02		Estimate 2001/02		Variance	Expl No.
2(c) Automobile Injury Compensation Appeals Commission	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	7.00	437.9	7.00	448.8	(10.9)	1.
Other Expenditures		109.1		123.0	(13.9)	
Total Expenditures	7.00	547.0	7.00	571.8	(24.8)	

Explanation Number:

1. Staff turn over

CORPORATE AFFAIRS

Financial Institutions Regulation Branch

The Financial Institutions Regulation Branch has been in existence for 2 years resulting from amalgamation of The Insurance and Trust Cooperatives, Credit Union Regulation Branches.

The mandate of the branch is:

- to protect consumers of insurance companies, trust and loan corporations, and of credit unions and caisses populaires by monitoring the solvency of those institutions and ensuring compliance with legislation;
- to protect membership rights in credit unions and caisses populaires by providing a dispute resolution process;
- to assist consumers of insurance and insurance companies through education and mediation; and
- to administer a legal and practical regulatory framework within which financial institutions, business and consumers can effectively interact.

The Financial Institutions Regulation Branch administers the following statutes

- The Cooperatives Act.
- The Credit Unions and Caisses Populaires Act
- Part XXIV of The Corporations Act (Trust and Loan Corporations)
- The Insurance Act
- The Insurance Corporations Tax Act
- The Marine Insurance Act; and

In addition, the tax under the regulations of the Fires Prevention Tax Act is collected on behalf of the Fire Commissioners Office.

To accomplish its mandate the branch engaged in the following activities.

Inquiries

- Answered more than 9000 inquiries of a general nature about financial institutions, financial services and cooperatives.
- Answered questions from financial institutions and cooperatives on the legislative and regulatory requirements in Manitoba.
- Responded to inquiries and complaints from consumers.
- Mediated disputes between consumers and insurance companies and between members and their cooperative, credit union or caisse populaire with 139 complaint files processed.

Monitoring of Financial Institutions

- Assessed the financial performance and operational programs of Credit Union Central of Manitoba and La Fédération des Caisses Populaires du Manitoba Inc.
- Assessed the adequacy of controls for lending and other risks in the credit union and caisses populaires systems.

- Assessed the financial performance and the effectiveness of the programs carried out by The Credit Union Deposit Guarantee Corporation and La Société d'assurance-dépôts des caisses populaires.
- In partnership with the Office of the Superintendent of Financial Institutions Canada, inspected for solvency the 7 Manitoba incorporated insurers and one Manitoba incorporated trust company.
- Prepared the Annual Report on insurance companies required by The Insurance Act;
- Reviewed the annual returns from 53 extra-provincial trust and loan corporations operating in Manitoba and reviewed areas of concern with the primary regulators from the incorporating jurisdictions.

Licensing and Business Authorizations

- Licensed insurance companies for the transaction of the business of insurance in Manitoba;
- Licensed hail insurance agents, accident and baggage insurance agents and hail adjusters;
- Reviewed and approved 2 new and 2 amended business authorizations for extra-provincial trust and loan corporations operating in Manitoba.

Incorporation

- Assisted in the incorporation process of new cooperatives, as well as in amending the articles of incorporation and by-laws of cooperatives.
- Assisted in the amending of the articles and by-laws of credit unions and caisses populaires.
- Developed information kits and model bylaws for different types of cooperatives.

Other

- Monitored the regulatory activities of the Insurance Council of Manitoba. The Insurance Council of Manitoba has delegated responsibility for setting entry level standards, examinations and licensing of insurance agents, brokers and adjusters and for reviewing and investigating the conduct of these persons and taking disciplinary action as required.
- Arranged and assisted the Tribunal hearings which hear appeals of terminations of memberships of members of housing cooperatives.
- Maintained a central registry for the orderly filing of all documents required under The Credit Unions and Caisses Populaires Act and The Cooperatives Act.
- Continued the review of The Credit Unions and Caisses Populaires Act and Regulations.
- Started the consultation to review *The Insurance Act.*
- Collected the premium tax under The Insurance Corporations Tax Act; and
- Collected the tax under The Fires Prevention Act.

Client Services

Monitored stakeholders satisfaction by surveying each insurance company and one of three consumers that comes into contact with the branch as a result of our mediation role. Our satisfaction rate is 82%.

Trust and Loan Corporations

As at March 31, 2002 there were 53 trust and loan corporations operating in Manitoba. Of that number, one is a Manitoba incorporated trust and loan corporation while the other 52 are extra-provincial trust and loan corporations.

Credit Unions/Caisse Populaires

Following are the consolidated statistics from the credit union and caisse populaires systems operating in Manitoba at December 31:

Credit Unions	2001	2000
Total Assets	$6.6 billion	$5.9 billion
Total Deposits	$6.2 billion	$5.5 billion
Total Loans	$5.3 billion	$4.7 billion
Members	455,000	428,000
No. of credit unions/locations	61/174	62/170

Caisses Populaires	2001	2000
Total Assets	$537 million	$508 million
Total Deposits	$496 million	$463 million
Total Loans	$431 million	$421 million
Members	32,856	32,301
Number of caisses/locations	9/31	9/30

Cooperatives

As at March 31, 2002 there were 379 cooperatives with over 255,000 active members operating in Manitoba categorized as follows:

Housing	59	Farmers Markets	12
Consumer	57	Agriculture/Producer	16
Day-care	47	Cattle Feeders	11
Community Service	56	Employment	9
Utility	46	Fishing	11
Marketing	47	Communications & Transportation	8
Total = 379			

During 2001/2002, 21 new cooperatives were incorporated or revived while 20 cooperatives dissolved and one was eliminated through discontinuance.

Insurance

A summary of insurance related activities included:

ACTIVITY REPORT		
DESCRIPTION	**2001/2002**	**2000/2001**
Telephone Enquiries Received	9,554	11,303
Complaint Files Processed	139	222
Public Relations Engagements	7	3
Mediation Inspections	0	1
Press Interviews	3	4
Guest Radio Phone-In Shows	0	0
TOTALS	**9,703**	**11,533**

Summary comparisons of licensing and complaint activities performed by the Branch and Insurance Council of Manitoba is as follows:

LICENSING OF INSURANCE COMPANIES		
DESCRIPTION	**2001/2002**	**2000/2001**
Federal	219	223
Provincial	43	43
TOTALS	**262**	**266**

LICENCES ISSUED BY SUPERINTENDENT OF INSURANCE OFFICE		
DESCRIPTION	**2001/2002**	**2000/2001**
Hail Agents	318	426
Accident and Baggage Agents	424	143
Miscellaneous Agents	5	5
Agents Sub-Total	**747**	**574**
Hail Adjusters	24	24
Adjusters Sub-Total	**24**	**24**
Special Brokers Licences	**6**	**6**
GRAND TOTAL	**777**	**604**
Agent Licences Cancelled or Denied by Superintendent of Insurance	N/A	N/A

LICENCES ISSUED BY INSURANCE COUNCIL OF MANITOBA		
DESCRIPTION	**2001/2002**	**2000/2001**
Life Agents	2,378	2,473
General Agents	2,203	2,078
Accident & Sickness Agents	1,408	1,378
Automobile Agents	6	7
Agents Total	**5,995**	**5,936**
Adjusters	77	83
Assistant Adjusters	7	6
Adjusters Total	**84**	**89**
GRAND TOTAL	**6,079**	**6,025**

LICENCES CANCELLED, SUSPENDED, REVOKED OR REFUSED BY INSURANCE COUNCIL OF MANITOBA		
DESCRIPTION	**2001/2002**	**2000/2001**
Agent Licences Cancelled	*94	76
Agent Licences Suspended	8	7
Agent Licences Revoked	0	1
Agent Licences Refused	2	2
Agent Licences Reprimand	0	0
TOTALS	**104**	**86**

* 72 cancelled due to failure to complete level of upgrading, 22 for failure to maintain Errors & Omissions Insurance.

INSURANCE AGENT AND AJUSTER LICENCING EXAMINATIONS BY INSURANCE COUNCIL OF MANITOBA						
	WRITTEN		PASSED		FAILED	
	2001/02	2000/01	2001/02	2000/01	2001/02	2000/01
LIFE	791	691	428	335	363	356
GENERAL	30	24	11	5	19	19
ACCIDENT & SICKNESS	306	258	204	158	102	100
AUTO	0	0	0	0	0	0
Agents Total	**1,127**	**973**	**643**	**498**	**484**	**475**
ADJUSTER	**5**	**14**	**2**	**6**	**3**	**8**
Adjusters Total	**5**	**14**	**2**	**6**	**3**	**8**
GRAND TOTAL	**1,132**	**987**	**645**	**504**	**487**	**483**

ANALYSIS OF INSURANCE COMPANY COMPLAINTS - PART ONE										
	LIFE		ACCIDENT & SICKNESS		ANNUITIES – R.R.S.P.'S		PERSONAL LINES/ TENANTS & HOMEOWNERS		COMMERCIAL LINES	
DESCRIPTION	2001/02	2000/01	2001/02	2000/01	2001/02	2000/01	2001/02	2000/01	2001/02	2000/01
Claims	6	3	26	50	0	0	26	20	1	8
Application Rejected/ Renewal Refused	3	0	0	1	0	0	1	2	0	1
Premium Payments	14	22	3	3	0	3	3	3	1	0
Replacements	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Claims Tactics	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0
Selling Tactics	4	6	2	1	1	1	4	7	0	3
Sales Promotion and Advertising	1	1	1	1	0	0	2	2	0	0
Rebating	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Undue Influence	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Miscellaneous	0	2	1	3	0	0	1	2	0	1
Totals	**30**	**35**	**33**	**60**	**1**	**4**	**37**	**38**	**2**	**13**

ANALYSIS OF INSURANCE COMPANY COMPLAINTS - PART TWO								
	HAIL		TRAVEL		FARM		MISCELLANEOUS LINES – LIVESTOCK, BAGGAGE, WARRANTIES, EXTENDED AUTO COVERAGE ETC.	
DESCRIPTION	2001/02	2000/01	2001/02	2000/01	2001/02	2000/01	2001/02	2000/01
Claims	0	1	3	4	1	2	4	1
Application Rejected/ Renewal Refused	0	0	0	0	0	0	0	0
Premium Payments	0	0	0	0	0	0	3	0
Replacements	0	0	0	0	0	0	0	0
Claims Tactics	0	0	0	0	0	0	0	0
Selling Tactics	0	1	0	0	0	1	4	2
Sales Promotion and Advertising	0	0	0	0	0	0	0	1
Rebating	0	0	0	0	0	0	0	0
Undue Influence	0	0	0	0	0	0	0	0
Miscellaneous	0	2	0	0	0	0	21	57
Totals	0	4	3	4	1	3	32	61

COMPLAINT STATISTICS – INSURANCE COUNCIL OF MANITOBA		
	2001/02	2000/01
Number of Complaints Opened:	138	142
Number of Complaints Dealt with:	*142	125
Number of Complaints Outstanding at March 31/02:	41	45
NEW COMPLAINTS PER COUNCIL		
ADJUSTERS COUNCIL	5	6
GENERAL COUNCIL	30	48
LIFE COUNCIL	103	88

*There were 45 complaints carried forward.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2001/2002		Estimate 2001/2002		Variance	Expl No.
Financial Institutions Regulation	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	12.50	688.0	12.50	726.1	(38.1)	1.
Other Expenditures		248.1		304.2	(56.1)	2.
Total Expenditures	12.50	936.1	12.50	1,030.3	(94.2)	

Explanation:

1. Vacancies
2. Reduction in the expected costs of the Office of the Superintendent of Financial Institutions providing solvency supervision services.

THE PUBLIC UTILITIES BOARD

The Public Utilities Board is an independent quasi-judicial body operating under the authority of the Manitoba Legislature.

The Board is responsible for the regulation of public utilities as defined under The Public Utilities Board Act. These public utilities include:

- Centra Gas Manitoba Inc. - natural gas distribution
- Stittco Utilities Man Ltd. - propane distribution
- Gladstone Austin Natural Gas Co-op Ltd. - natural gas distribution
- Swan Valley Gas Corporation - natural gas distribution
- Water and Sewer Utilities - excluding the City of Winnipeg

In addition to rate regulation of the above noted public utilities, the Board, pursuant to The Gas Pipe Line Act reviews related utilities' operations to ensure that natural gas and propane are distributed to Manitoba consumers in a safe manner.

Several other enactments which assign regulatory or adjudicative responsibilities to the Board are:

- The Greater Winnipeg Gas Distribution Act
- The Gas Allocation Act
- The Prearranged Funeral Services Act
- The Cemeteries Act
- The Manitoba Water Services Board Act (Appeals)
- The Highways Protection Act (Appeals)

With respect to The Crown Corporations Public Review and Accountability Act, the Board is also responsible for rate regulation of compulsory drivers and vehicle insurance premiums charged by Manitoba Public Insurance and the rates charged by Manitoba Hydro.

During the fiscal year, the Board convened 25 Board Meetings, 34 public hearing days and 2 pre-hearing conference days A total of 186 formal orders were issued which included the following:

Water and Sewer Utilities	72
Natural Gas Utilities & Propane	25
Gas Disconnection	7
Highways Protection Act	1
Manitoba Hydro Act	71
Manitoba Public Insurance	8
The City of Winnipeg (Transportation)	1
The Cemeteries Act	1

With respect to The Prearranged Funeral Services Act, 22 renewal licences and 3 initial licences to sell were issued for this fiscal year. In addition, there were 16 applications filed for acknowledgement of revisions in prearranged funeral fees for caskets and services. The Board continued to review and monitor the annual reports filed by licensees and their trustees with regard to prearranged funeral plans being sold and contracted funds in trust.

With respect to The Cemeteries Act, the Board issued the following renewal licences for this fiscal year: 11 cemetery, 29 columbariums and 2 initial columbariums, 5 mausoleums, and 14 crematoria. Also 67 licences were issued to sales personnel on behalf of, and for, owners of cemeteries. In addition, 17 applications for a revision of fees for spaces, materials and services were authorized.

The Board issued 15 renewal and 6 initial registrations to brokers of natural gas. The Board dealt with a number of public enquiries and had several meetings with brokers and other members of the industry.

The Board supervised the Service Disconnection and Reconnection Policy and Procedures of Centra Gas Manitoba Inc., Gladstone Austin Natural Gas Co-op Ltd., Swan Valley Gas Corporation and Stittco Utilities Man Ltd. In this regard the Board received a number of customer enquiries and complaints and no appeal hearings were required.

Expenditures by Sub-Appropriation

	Actual 2001/02		Estimate 2001/02		Variance	Expl No.
3(b) Public Utilities Board	FTE	$	FTE	$	$	
Total Salaries	8.23	507.1	8.23	579.0	(71.9)	1.
Other Expenditures		572.1		752.5	(180.4)	2.
Total Expenditures	8.23	1,079.2	8.23	1,331.5	(252.3)	

1. Lower salary requirements for Board Members than estimated due to current level of activity of the Board and one vacant position.

2. The under-expenditure reflects reduction in use of professional fees.

AMORTIZATION OF CAPITAL ASSETS

Provides for the amortization of capital assets.

Expenditures by Main - Appropriation

	Actual 2001/2002		Estimate 2001/2002		Variance	Expl. No.
	FTE	$	FTE	$	$	
05-4 Amortization of Capital Assets		219.9		248.9	(29.0)	

SPECIAL OPERATING AGENCIES

THE COMPANIES OFFICE

The Companies Office became a Special Operating Agency (SOA) on April 1, 1996.

The Office has administrative powers under the following statutes:

- The Corporations Act
- The Business Names Registration Act
- The Partnership Act
- The Religious Societies' Lands Act
- Other miscellaneous incorporation statutes

Under these statutes, the general public and legal profession file documents with the Office to:

- incorporate Manitoba corporations
- register corporations incorporated outside Manitoba
- register the names of unincorporated businesses

The Office has two main functions:

1. to be a central registry of basic information about corporations and businesses. This information is available to the public for searching, and is useful to a consumer or creditor of a corporation or business.

2. to review the proposed names of corporations and businesses to ensure that they are not confusingly similar to ones already on record.

During the fiscal year 2001/2002, office staff responded to 220,163 requests for service from the public. This included document filings, phone inquiries and in-person searches of files.

Interested clients can access Companies Office file information from computer terminals outside the Office. Public use of this service increased over the previous year with 885,643 inquiry transactions in 2001/2002 compared to 860,709 during 2000/2001 (approximately five transactions are needed to fully search a corporation or business). This service is convenient for clients as it is quicker and easier than attending the Office and is available Monday – Friday – 24 hours a day. It is shut down Saturday at 6:00 p.m. and brought up again on Sunday at 7:00 a.m.

The first level of appeals from name registration decisions is to the Director of the Office. During the fiscal year there were 75 objections to both registered and unregistered names, up from 60 the year before. A significant number of the objections related to unregistered businesses doing business in the province.

Office personnel make presentations to groups interested in learning more about its activities. These include students from Red River Community College, Law School of Manitoba, (Solicitors Transactions Course), the Herzing Institute, the Bar Admission Course of the Law Society, The Law Society's Law-at-Lunch Program, and the Business Law Subsection of the Manitoba Bar Association.

COMPARATIVE STATISTICS

Fiscal Year	2001/02	2000/01	1999/00
New Incorporations	3,270	3,324	3,239
Amendments	860	896	859
New Registrations for non-Manitoba Corporations	668	737	628
New Business Name Registrations	6,067	7,078	7,104
Personal Counter Searches of Corporate and Business Files	7,787	10,261	12,636
Name Reservation Requests	13,658	15,000	15,368
Annual Returns Processed	45,908	45,812	44,029
Telephone Inquiries	63,727	64,718	68,024
Customers at Counter	29,645	29,622	30,912
Active Corporate and Business Name Records	96,032	94,405	91,974

FINANCIAL RESULTS SUMMARY

Fiscal Years	Actual 2001/2002	Budget 2001/2002	Variance	
Revenue	3,909.0	3,823.0	86.0	Note 1
Expenses				
Salaries & Benefits	1,325.0	1,485.0	(160.0)	Note 2
Operating Expenses	710.0	902.0	(192.0)	Note 3
Amortization Line	12.0	26.0	(14.0)	
Total Expenses	2,047.0	2,413.0	(366.0)	
Net Earnings for Year				
Retained Earnings, Beginning of Year	1,862.0	1,410.0	452.0	
Revenue Sharing, Payment to POM	1,607.0	1,607.0	-	
Retained Earnings, End of Year	1,960.0	1,850.0	-	
	1,509.0	1,167.0	452.0	

Note

1. Includes a rate increase effective July 1, 2001.
2. Salaries and Benefit costs are down from budget as a result of the back filing of many positions resulting from the seconding of four staff members to a systems development project. Budget included interest on the pension liability. There is no longer interest on pension liability as all pension funds are sent to the Superannuation Board.
3. Of a budgeted $200.0 only $58.0 was spent this year on the implementation of the Name Reservation system.

MANITOBA SECURITIES COMMISSION

The Manitoba Securities Commission (the "Commission") administers the following statutes:

- The Securities Act
- The Real Estate Brokers Act
- The Mortgage Dealers Act
- The Commodity Futures Act

The Commission's securities industry mandate is to act in the public interest to protect Manitoba Investors and to facilitate the raising of capital while maintaining fairness and integrity in the securities marketplace. Similarly, its real estate industry mandate is to regulate brokers, salespeople and mortgage dealers to ensure adequate standards are maintained for the protection of the public. The Commission performs the following activities:

- Registering securities dealers, brokers, advisors, investment counsel, portfolio managers and sales personnel;
- Reviewing prospectuses and other disclosure documents to ensure full, true and plain disclosure in respect of new issues of securities;
- Supervising the filing of financial statements, insider trading reports and other continuous disclosure material by issuers of securities;
- Licensing and regulating the activities of real estate and mortgage dealers and salespeople;
- Investigating suspected violations under the four Acts noted above;
- Providing education and information services to industry members and the public; and
- Performing audits of registrants to ensure compliance with the requirements of The Securities Act and its regulations.

During the 2001/2002 fiscal year, the Commission convened 40 regular and 53 special meetings (43 under The Securities Act, 9 under The Real Estate Brokers Act and 1 under The Commodity Futures Act). In addition the Commission held 8 hearings (4 under The Securities Act and 4 under The Real Estate Brokers Act).

The Securities Industry

The total number of orders issued, filings processed and registrations issued under the Securities Act are as follows:

ORDERS ISSUED	2001/2002	2000/2001
Exemption Orders	274	356
Investigation Orders	19	5
Take-Over Bid Orders	36	114
Inside Reporting Orders	20	40
Financial Reporting Orders	48	35
Cease Trade Orders*	124	64
Limited Offering Regulations	46	56
Miscellaneous Orders	39	11
Totals	**606**	**681**

* Cease Trade Orders include both permanent and temporary

FILINGS PROCESSED	2001/2002	2000/2001
Prospectus**	710	668
Prospectus Amendments	179	207
Annual Information Forms	480	591
Rights Offerings	19	18
Private Placements	135	133
Take-Over Bid Circulars	71	114
Totals	**1594**	**1731**

** Prospectus documents filed – (A single prospectus filing could contain multiple issuers (i.e. a single mutual fund prospectus could contain multiple (50) funds), the number of funds in a prospectus may increase in a period.)

REGISTRATIONS ISSUED	2001/2002	2000/2001
Salespeople	5952	6371
Trading Officials/Branch Managers	1293	1049
Brokers, Broker Dealers & Investment Dealers & Counsel	210	174
Securities Issuers & Advisors	2	4
Investment Counsel & Portfolio Managers	1	9
International Advisors	19	18
Underwriters	0	1
Totals	**7477**	**7626**

At the end of 2001-2002 there were 7477 registrations issued, which included Broker registrations/renewals and Individual registrations/renewals, Branch Managers and Trading Officials registrations/renewals. Also, 522 Branch Offices were registered or renewed to the end of the year.

A total of 1727 Broker Amendments under the Securities Act were processed which included the addition or deletion of Branch Offices, Branch Managers, Trading Officials and Non-Trading Officials.

To the end of fiscal 2001-2002, 413 Transfer of Registration Certificates were issued.

The Commodities Industry

The total number of exemption applications and registrations issued under the Commodities Act to the end of the fourth quarter of fiscal 2001/2002 are as follows:

REGISTRATIONS ISSUED	2001/2002	2000/2001
Dealer-Floor Broker	13	15
Dealer-Futures Commission Merchant	12	15
Dealer-Merchant	8	7
Dealer-Officer/Partner	56	42
Dealer-Salesperson	79	78
Dealer-Floor Trader	9	16
Adviser	2	2
Adviser-Officer Partner	15	3
Totals	**194**	**178**

At the end of the fourth quarter of 2001-2002 there were 194 registrations issued, which included Dealer and Adviser registrations. Also, 2 Branch Offices were registered to the end of the fourth quarter.

A total of 3 Exemption Applications and 2 Investigation Orders under the Commodity Futures Act were processed.

The Real Estate Industry

To the end of fiscal year 2001/2002, orders and registrations were processed as follows:

ORDERS ISSUED	2001/2002	2000/2001
The Real Estate Brokers Act		
Suspension Orders	8	0
Investigation Orders	2	0
Exemption Orders	9	2
Miscellaneous Orders	9	3
The Mortgage Dealers Act		
Exemption Orders	1	1
Totals	**29**	**6**

REGISTRATIONS ISSUED	2001/2002	2000/2001
Real Estate Brokers	391	395
Real Estate Broker-Authorized Officials	606	642
Real Estate Salesman	1135	1291
Private Sales Agents – Real Estate Salesman	22	27
Private Sales Agents – Real Estate Brokers	5	4
Private Sales Agents – Authorized Officials	3	5
Branch Offices	22	28
Mortgage Dealers	11	13
Mortgage Dealer – Authorized Officials	14	15
Mortgage Salesman	8	6
Totals	**2217**	**2426**

To the end of 2001-2002 there were 2217 certificates issued for Salesman & Brokers Registrations/Renewals, and Branch Offices.

OTHER ACTIVITIES	2001/2002	2000/2001
Real Estate Brokers Act		
Reinstatements	27	29
Transfers	270	135
Exams	23	23
R.E. History Letters	11	10
Mortgage Dealers Act		
Totals	**331**	**197**

The 23 Exams administered were made up of 4 Manitoba Securities Commission Real Estate Salesperson Exams, 5 Manitoba Securities Commission Real Estate Broker Property Management Exams, 1 Manitoba Securities Commission Private Sales Agent exam, 13 New Home Real Estate Salesperson exams.

A total of 7 Exemption Applications were processed; 6 under the Real Estate Brokers Act, and 1 under the Mortgage Dealers Act.

Enforcement Activities

The Commission received 116 complaints from members of the public in the year ending March 31, 2002. The complaints received by the Commission vary widely from isolated matters involving the sale of securities by an issuer to a large portion of the public.

When a complaint is received by the Commission, a determination is made whether the matter can be resolved on an informal basis or whether further investigation is required.

When complaints involve a registrant, matters can often be resolved through staff of the Commission arranging for mediation between the complainant and the registrant. Other matters can be resolved by staff communicating with an issuer selling securities to ensure securities are sold to the public in a manner which complies with the Act.

Where a matter requires further investigation, Commission staff conduct interviews, collect documentation and assemble all evidence required to determine whether the matter warrants a hearing before the Commission or charges in court are conducted by Commission staff.

Whenever possible, staff attempt to resolve matters which require a hearing or court prosecution by way of settlement agreements. A settlement agreement is a signed contract between staff of the Commission and the party who is the subject of the enforcement proceeding. Each settlement agreement sets out the admitted facts, what violations of securities laws have occurred and recommends what penalty should be imposed. Each settlement agreement is reviewed by an independent panel of the Commission at a public hearing to ensure the terms of the settlement proposed in the agreement are in the public interest.

The Commission also has the authority to issue cease trade orders where there has been a violation of the Act by an issuer of securities. In some cases these orders involve a failure to file materials and can easily be resolved. Other cases require a hearing be held before the Commission.

Staff also frequently communicate with other government agencies, securities regulators and law enforcement agencies to ensure any matter that may potentially harm the public is resolved as quickly as possible.

Education Programs

The Education Program at the Commission has continued to expand by being involved in public speaking engagements and providing investor education seminars. The goals of the education area are to continue to:

- Increase public awareness as to the existence and function of the Commission
- Provide programming to meet the needs of the public and industry
- Increase strategic partnerships with industry educational organizations
- Establish ties with the media as a means of getting information to the public in a quick and unbiased manner
- Work with other provincial regulators to increase investor knowledge on a national level
- Keep abreast of programming by working with national and international regulators

The Commission continues to participate in various national events such as Investor Education Week, and a variety of other promotional activities (magazine advertisements and brochures). Locally, staff at the Commission worked together to put on the following events:

- Four evening presentations for the public on Investment Scams.
- Lunch and Learn sessions How to Build Wealth, Pensions and Options and Selecting a Financial Advisor.
- Web based quiz geared towards Senior 1 to Senior 4 students in the province.
- An industry breakfast was organized with the Institute of Canadian Bankers on "Investing Time" through continuing education.

Other local initiatives include trade shows, publics presentations, investor alerts, First Nation presentations, Brandon Forum, and Junior Achievement.

Legislative Changes and Policy Initiatives

The Canadian Securities Administrators

The Commission continues to be actively involved in several projects being undertaken by securities regulators across Canada through the Canadian Securities Administrators Association to coordinate the activities of securities regulators throughout Canada in areas of prospectus review, applications and registrations. The result of these initiatives has already become apparent in simplifying the process for national applications through a system of mutual reliance between the various jurisdictions. As the balance of the projects come to fruition there will be a more efficient level of service to the public while preserving the Commission's ability to develop local initiatives.

FINANCIAL RESULTS SUMMARY

Fiscal Years	Actual 2001-2002	Budget 2001-2002	Variance Fav/(unfav)	Note No.
Revenue	7825	7664	161	1
Expenses				
Salaries & Benefits	1934	2096	162	2
Operating Expenses	889	981	92	3
Amortization	181	187	6	
Total Expenses	3004	3264	260	
Net Income for the year	4821	4400	421	
Retained Earnings, Beginning	4421	4421	0	
Less: Allocated to Reserve Fund	235	235	0	
Disposition of Surplus Operating Funds	5500	5500	0	
Retained Earnings, Ending	3507	3086	421	

Notes:

1. Total revenues received during fiscal year 2001-2002 exceeded projections by $161 (2.1%) primarily due to the level of market activity not declining to the extent that was anticipated.

2. Salaries & Benefits expenses had a favorable variance of $162 due mainly to vacancies of full-time positions throughout the fiscal year.

3. A $92 favorable variance in operating expenses was mainly a result of the deferral of the National Registrations Database(NRD).

THE PROPERTY REGISTRY

The Property Registry became a Special Operating Agency April 1, 1997. The Agency merges two distinct registries, the Land Titles Office and the Personal Property Registry. The Land Titles Office administers the provincial systems of land holding in accordance with the *Real Property Act, The Registry Act* and other relates *Acts*, and maintains the written and drawn legal descriptions of all land in the Province of Manitoba. The Personal Property Registry records and provides information for the public concerning corporate securities, appointment of receivers and security interests in collateral in accordance with *The Personal Property Security Act*. It also provides a central registry for liens having priority under various provincial statutes.

Registrations for The Property Registry have risen in comparison to the previous fiscal year. Registration volumes for the 2001/2002 fiscal year rose 4% to 435,609 documents (2000/2001: 420,439) consisting of 166,640 (2000/2001: 150,704) in the Land Titles Office and 268,969 (2000/2001: 269,735) in the Personal Property Registry. Requests for service fulfilled by The Property Registry declined 3% to 438,309 (2000/2001: 453,416) consisting of 220,726 (2000/2001: 228,135) services in The Land Titles Office and 217,583 (2000/2001: 225,281) in the Personal Property Registry. The Land Titles Office issued 72,302 (2000/2001: 75,858 certificates of title during the year.

The document processing time in the Winnipeg Land Titles Office averaged four (4) calendar days with approximately 94% of documents filed affecting electronic titles as opposed to paper titles (referred to as the 'electronic hit rate'). The regional Land Titles Offices averaged a turn around time of within two (2) days, with electronic hit rates of 84% in Brandon, 82% in Portage, 84% in Morden, 74% in Neepawa, and 61% in Dauphin. Personal Property Registry completed registrations, on average, within one day.

The 2001/2002 fiscal year represented the third year in which the entire land titles system was able to operate via electronic processing of registrations and services. As paper-based registration instruments are converted to electronic form, each office improves its ability to accommodate increased volumes with existing resources without compromising service standards.

The Registry collected fee and tax revenues of $28.8 million (2000/2001: $26.1 million), representing a 10% increase from the previous fiscal year. Total non-tax Registry revenues rose 11 % to $15.1 million (2000/2001: $13.6 million), while land transfer tax revenue rose 10 % to $13.7 million (2000/2001: $12.5 million), with a small number of large-value real estate transactions occurring in the year.

The Land Titles Office fee revenue rose to $8.8 million compared with $8.0 million in the previous fiscal year. Land titles revenue consisted of $1.1 million in transfer fees, $2.3 million in mortgage fees, $6.5 million in other registration fees, and $2.1 million in service fees. Recoveries for services values at $300,700 and $188,200 in seconded staff salaries were collected during the year from other departments.

Personal Property Registry revenues rose to $5.6 million, representing a 20% increase from FY2000/2001 revenues. This growth reflects the rate increase in fees for the new Internet-enabled service, and the increased fees collected by allowing longer duration multi-year registrations. Personal Property Registry fees consisted of $4.2 million in registration revenues, and $1.4 million in service revenue.

The Property Registry
Financial Performance Summary FY2001/02

Item	FY2001/2002 Actual	FY2001/2002 Budget	Budget Variance over (under)	Notes
Land Transfer tax	$ 13,658.5	$ 12,200.0	$ 1,458.5	(1)
Fee and other revenue	$ 15,137.8	$ 14,228.0	$ 909.8	(1)
Expenses:				
Salaries & benefits	$ 7,415.7	$ 7,923.0	$ (507.3)	(2)
Operating Expenses	$ 3,597.5	$ 3,910.0	$ (312.5)	(2)
Amortization	$ 195.8	$ 129.0	$ 66.8	
Total expenses	$ 11,209.0	$ 11,962.0	$ (753.0)	
Net earnings	$ 3,928.8	$ 2,266.0	$ 1,662.8	
Revenue Sharing	$ 3,100.0	$ 3,100.0	-	

Notes:

1. Land transfer tax revenues were higher than budget due to a small number of unexpected large value transactions occurring in the third and fourth quarters. The continuing strength of the real estate market also helped achieve the stronger tax and fee revenues.

2. Salaries and benefits are lower than budget as a consequence of staff reductions together with continuing vacancy management and underfilling of positions. Deferral and aggressive pursuit of savings in operating expenditures and rograms (e.g., ISM computer processing charges, Equipment leases, POS operation, Postage and Delivery, Professional fees, Records management, Survey Remonumentation, Repairs and maintenance) were effective in achieving under-expenditure of the budget.

VITAL STATISTICS AGENCY

Vital Statistics became a Special Operating Agency on April 1, 1994. The Agency is responsible for and mandated to:

a. maintain the provincial registry for births, marriages, deaths and stillbirths; issue certificates and certified copies from vital event registrations; and provide statistical and other types of reports as well as other related services to customers in accordance with *The Vital Statistics Act*;

b. register clergy and marriage commissioners as marriage ceremony officiants, appoint marriage commissioners, register marriage licence issuers, issue marriage licences, and recognize religious denominations in accordance with *The Marriage Act*;

c. register, issue certificates and conduct searches for legal changes of name in accordance with *The Change of Name Act*;

d. process applications for Orders for Disinterment pursuant to *The Public Health Act*; and

e. register adoptions, re-register births and amend records pursuant to *The Child and Family Services Act*, as well as amend parentage particulars of birth records pursuant to *The Family Maintenance Act*.

Data submitted under *The Vital Statistics Act* is provided by more than 3,200 district registrars representing hospitals, health facilities, personal care and nursing homes, funeral homes, members of the clergy, and marriage commissioners located throughout the province.

As well as providing the source data for issuance of certificates, the event data collected in the Agency's registry system offers valuable statistical information. The data collected makes it possible for health organizations to compare birth and death rates between countries, provinces and other geographic areas. The Agency ensures that the data used in any statistical report is non-identifying to satisfy any privacy concerns of individuals.

The largest consumer of the Agency's services is the general public; largely young families and senior citizens. Legal, financial, and health institutions such as lawyers, police, insurance companies, trust companies and physician's offices request services on behalf of their clients. Statistics Canada is a major data user of vital events information in both record copy and data file formats. The client profile for the Agency also includes numerous government departments, agencies, and offices from Manitoba and other jurisdictions.

Birth certificates are considered the primary source of identification from which numerous other benefits are derived such as medical services, public education, passports, old age pension or other income security provisions, as well as obtaining Indian status or band membership.

Certificates or certified copies of birth, marriage and death records are required in courts and elsewhere to establish necessary facts for child support, life insurance claims, tracing ancestry, settlement of pensions and estates, etc. Certified copies of medical certificates of death, which form part of death registrations, are important in determining health risk factors regarding hereditary diseases or medical conditions in family histories.

Vital Statistics is the sole provider of this service in the Province of Manitoba. If a person born in Manitoba requires a birth certificate, only Vital Statistics is authorized to issue it. However, the sole proprietorship of the Agency does not preclude it from forming partnerships with complementary agencies to produce a value-added service.

Fee setting, service turnaround times, product diversity, and operational efficiency and effectiveness are continuously measured against those of its counterparts. Maintaining competitive rates with other jurisdictions is factored into rate determination. Other registries, information providers, and regulatory bodies are consulted to determine cost, price and value benchmarks when considering the assessment.

The Vital Statistics Agency operates within the Vital Statistics Council for Canada along with the other provincial and territorial jurisdictions and the Federal Government. The Council provides a forum for developing a common approach to collecting vital statistics, sharing information with external parties, and to facilitating problem-solving through shared experiences, research findings and expertise among the jurisdictions.

The following are some of the highlights of the 2001/02 fiscal year:

Vital Statistics Council for Canada Conference
The Agency hosted the 58th Annual Vital Statistics Council Conference in June, 2001. All provincial registrars and the executive members of the Untied States Council attended the meeting. The Council members reviewed a variety of issues, including the implementation of the new death coding software in all Canadian Jurisdictions.

New Version of IDC10- Cause of Death
The Agency implemented the 10th version of the International Statistical Classification of Disease and Related Health Problems. A new alphanumeric coding scheme replaced the previous ICD9 numeric one. This provides a larger coding frame and improves accuracy of applying multiple causes of death coding rules in selecting the underlying cause of death.

Security Issues
The tragic events of September 11, 2001, further underlined the Agency's ongoing initiative of increased security and anti-fraud measures in processing applications for birth certificates or certified copies. Prior to September 11, the Agency had expanded the amount of identifying information requested by all applicants for their parent's birthplaces to add additional security to the issuing practices. The Agency is involved with security planning on a national basis. Manitoba is a member of the Vital Statistics Security Council which will present a report to all

Canadian Vital Statistics Ministers in June of 2002. The study will be making recommendations to improve overall security as all Canadian jurisdictions must act together if security is to be enhanced.

COMPARATIVE STATISTICS

	Actual 2001-2002	Budget 2001-2002	Variance Fav/(unfav)	Note No.
Certificates and Certified Copies	66,632	71,750	(5,118)	(1)
Amendments	1,288	1.,450	(162)	
Licenses	895	1,100	(205)	
Change of Name	851	900	(49)	
No-Cost Items	1,101	1,000	101	
Immediates	9,394	5,000	4,394	(2)
Registrations	28,646	31,000	(2,354)	(3)
Total Activities	108,807	112,200	(3,393)	

FINANCIAL RESULTS SUMMARY (IN $000'S)

	Actual 2001-2002	Budget 2001-2002	Variance Fav/(unfav)	Note No.
Revenue	$ 2,402	$ 2,530	$ (128)	(1)
Expenses				
Salaries & Benefits	$ 1,347	$ 1,360	$ 13	
Operating Expenses	797	885	88	(4)
Amortization	188	197	9	
Total Expenses	$ 2,332	$ 2,442	$ 110	
Net Earnings for Year	$ 70	$ 88	$ (18)	
Retained Earnings, Beginning of Year	1,102	1,036		
Revenue Sharing, Payment to POM	235	200		
Retained Earnings, End of Year	$ 937	$ 924		

Notes:

(1) Lower then forecasted demand for Commemorative Certificates is the main reason for this unfavourable variance.

(2) Turnaround times for issuing certificates have increased due to tightening of issuing procedures as a result of the September 11, 2001 terrorist attacks, resulting in increased demand for the Agency's rush service.

(3) There were fewer vital events (birth, marriage and deaths) during the fiscal year 2001/2002, resulting in lower then budgeted registrations.

(4) Actual operating expenses are below budget due to delays in opening of the French Language Service Center and in starting the long-term Data Storage Project, and various other expense reductions.

DEPARTMENT OF CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS

RECONCILIATION STATEMENT

DETAILS	2001-02 ESTIMATES
2001-02 MAIN ESTIMATES	$ 9,757.7
ALLOCATION OF FUNDS FROM:	
- Finance: re Public Debt	15.0
2001-02 ESTIMATES	$ 9,772.7

Manitoba Consumer and Corporate Affairs

EXPENDITURE SUMMARY

for fiscal year ended March 31, 2002 with comparative figures

Estimate 2001/02	Appropriation	Actual 2001/02	Actual 2000/2001	Increase (Decrease)
	05-1 Administration and Finance			
28.1	(a) Minister' Salary	28.0	27.1	.9
	(b) Executive Support:			
348.7	Salaries	354.4	329.2	25.2
49.7	Other Expenditures	44.5	40.5	4.0
	(c) Administrative Services:			
576.5	Salaries	536.0	547.7	(11.7)
216.0	Other Expenditures	212.1	142.2	69.9
(180.5)	Less: Recoveries	(180.5)	(171.9)	(8.6)
	(d) Research and Planning:			
173.5	Salaries	171.2	166.4	4.8
32.4	Other Expenditures	30.8	32.1	(1.3)
Total 05- 1 1,244.4		1,196.5	1,113.3	83.2
	05-2 Consumer Affairs			
	(a) Consumers' Bureau:			
948.2	Salaries	937.1	905.6	31.5
279.3	Other Expenditures	270.7	210.2	60.5
	(b) Residential Tenancies Branch			
2,702.9	Salaries	2,560.3	2,467.7	92.6
748.1	Other Expenditures	734.9	650.1	84.8
	(c) Automobile Injury Compensation Appeal Commission:			
448.8	Salaries	437.9	469.1	(31.2)
123.0	Other Expenditures	109.1	93.4	15.7
	(d) Residential Tenancies Commission			
470.0	Salaries	459.0	443.7	15.3
109.6	Other Expenditures	100.6	89.2	11.4
87.7	(e) Grants	87.7	87.7	
Total 05- 02 5,917.6		5,697.3	5,416.7	280.6

Manitoba Consumer and Corporate Affairs

EXPENDITURE SUMMARY

for fiscal year ended March 31, 2002 with comparative figures

	Estimate 2001/02	Appropriation	Actual 2001/02	Actual 2000/2001	Increase (Decrease)
		05-3 Corporate Affairs			
	726.1	(a) Financial Institutions Regulation			
	304.2	Salaries	688.0	713.0	(25.0)
		Other Expenditures	248.1	271.7	(23.6)
	579.0	(b) Public Utilities Board:			
	752.5	Salaries	507.1	490.2	16.9
		Other Expenditures	572.1	580.1	(8.0)
Total 05-3	2,361.8		2,015.3	2,055.0	(39.7)
Total 05-4	248.9	**05-4** Amortization of Capital Assets	219.9	221.6	(1.7)
	9,772.7	**TOTAL EXPENDITURES**	**9,129.0**	**8,806.6**	**322.4**

Note: 2000/01 Actual was reorganized to reflect the transfer of First Nations Casino Selection Committee to Transportation & Government Services, $251.9.

Manitoba Consumer and Corporate Affairs

REVENUE SUMMARY

for fiscal year ended March 31, 2002 with comparative figures for the previous year

2000/01 Actual	2001/02 Actual	Increase (Decrease)	Source	2001/02 Actual	2001/02 Estimate	Variance
			Taxation:			
41,763.7	43,226.7	1,463.0	(a) Insurance Corporations Tax	43,226.7	41,452.0	1,774.7
12,392.2	13,646.8	1,254.6	(b) Land Transfer Tax	13,646.8	11,900.0	1,746.8
54,155.9	56,873.5	2,717.6	Total R-1	56,873.5	53,352.0	3,521.5
			R-3 Other Revenue			
633.8	624.4	(9.4)	(a) Appeals Commission Cost Recovery	624.4	706.3	(81.9)
723.7	1,021.7	298.0	(b) Consumer Affairs Fees	1,021.7	1,206.6	(184.9)
777.1	792.1	15.0	(c) Insurance Act Fees	792.1	785.0	7.1
1,314.8	1,452.3	137.5	(d) Public Utilities Board Cost Recovery	1,452.3	1,363.0	89.3
289.7	295.3	5.6	(f) Trust and Loan Fees	295.3	250.0	45.3
517.4	118.4	(399.0)	(g) Sundry	118.4	2.0	116.4
4,256.5	4,304.2	47.7	**Total R-3**	4,304.2	4,312.9	(8.7)
58,412.4	61,177.7	2,765.3	**Total Revenue**	61,177.7	57,664.9	3,512.8

FIVE YEAR EXPENDITURE AND STAFFING SUMMARY BY APPROPRIATION ($000)

for years ending March 31, 1998 – March 31, 2002

	1997-98		1998-99		1999-2000		2000/01		2001/02	
Appropriation	**FTE**	**$**	**FTE**	**$**	**FTE**	**$**	**FTE**	**$**	**FTE**	**$**
05-1 Administration & Finance	25.28	1,173.6	23.28	995.3	22.78	1,193.5	22.78	1,113.3	22.78	1,196.5
05-2 Consumer Affairs	84.00	4,830.9	84.00	4,889.2	84.00	5,363.1	85.00	5,416.7	87.00	5,697.3
05-3 Corporate Affairs	49.73	3,855.7	50.73	3,849.4	22.73	2,148.9	20.73	2,055.0	20.73	2,015.3
05-4 Amortization of Capital Assets	--	--	--	--	--	197.3	--	221.6	--	219.9
TOTAL	159.01	9,860.2	158.01	9,733.9	129.51	8,902.8	128.51	8,806.6	130.51	9,129.0

Note: 2000/01 Actual was reorganized to reflect the transfer of the First Nations Casino Selection Committee to Transportation and Government Services.

Manitoba

Rapport annuel 2001 - 2002

Consommation et Corporations Manitoba

Composé à 10% de déchets de consommation

Minister of
Consumer and Corporate Affairs

Legislative Building
Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

À son honneur
L'honorable Peter Liba
Lieutenant-gouverneur du Manitoba
Palais législatif, bureau 235
Winnipeg (Manitoba) R3C OV8

Monsieur le Lieutenant-gouverneur,

J'ai le privilège de soumettre à Votre honneur le rapport annuel du ministère de la Consommation et des Corporations pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

C'est avec mon profond respect, Monsieur le Lieutenant-gouverneur, que je vous soumets ce document.

Le ministre,

Scott Smith

Manitoba

Deputy Minister of
Consumer and Corporate Affairs

Winnipeg, Manitoba, CANADA
R3C 0V8

945-3742 (phone)
945-4009 (facsimile)
dmcca@leg.gov.mb.ca (e-mail)

Monsieur Scott Smith
Ministre
Consommation et Corporations

Monsieur le ministre,

J'ai le privilège de vous présenter le rapport annuel du ministère de la Consommation et des Corporations du Manitoba pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

Pedant l'année, de nouvelles dispositions à la *Loi sur les hypothèques* ont été présentées afin d'obliger les émetteurs de prêts hypothécaires inversés à fournir aux débiteurs éventuels les renseignements essentiels en langage clair. Ceux-ci doivent être transmis au moins sept jours avant que le débiteur ne signe l'hypothèque. L'Office de la protection du consommateur a obtenu le pouvoir de faire enquête et d'assurer une médiation à cet égard. Pour bien des Manitobains, l'accession à la propriété est la principale source d'économie. Ces nouvelles exigences permettront aux personnes qui songent à faire un emprunt hypothécaire inversé d'obtenir les renseignements qu'il leur faut pour prendre une décision éclairée.

À la suite de la tragédie du 11 septembre, notre ministère a revu sa législation et ses méthodes afin de trouver des moyens d'améliorer la sécurité. Des modifications ont été apportées à la *Loi sur les statistiques de l'état civil* afin de créer de nouvelles infractions assorties d'amendes allant jusqu'à 50 000 $ ou d'une peine d'emprisonnement allant jusqu'à un an, pour quiconque fait une fausse déclaration ou fournit de faux renseignements dans sa demande visant à obtenir des documents d'état civil comme un extrait de naissance, ou utilise ou posséde de faux documents d'état civil. Le Bureau de l'état civil a également amélioré la sécurité en augmentant le nombre de liens à établir pour l'obtention de documents d'état civil, en comparant notamment les documents relatifs aux naissances et aux décès.

La refonte des méthodes administratives et des technologies de la Direction et de la Commission de la location à usage d'habitation constitue un project d'amélioration de la presentation des services de grande envergure. La refonte a permis de revoir de fond en comble comment les transactions se font dans une optique d'amélioration des services à la clientèle. La mise en œuvre intégrale des nouvelles méthodes devrait se faire en 2003, avec l'installation d'un nouveau système.

Je tiens également à remercier tout le personnel pour dévouement continuel dont il fait preuve et pour l'excellence de son travail au sein du ministère.

C'est avec mes respects, Monsieur le ministre, que je vous soumets ce document.

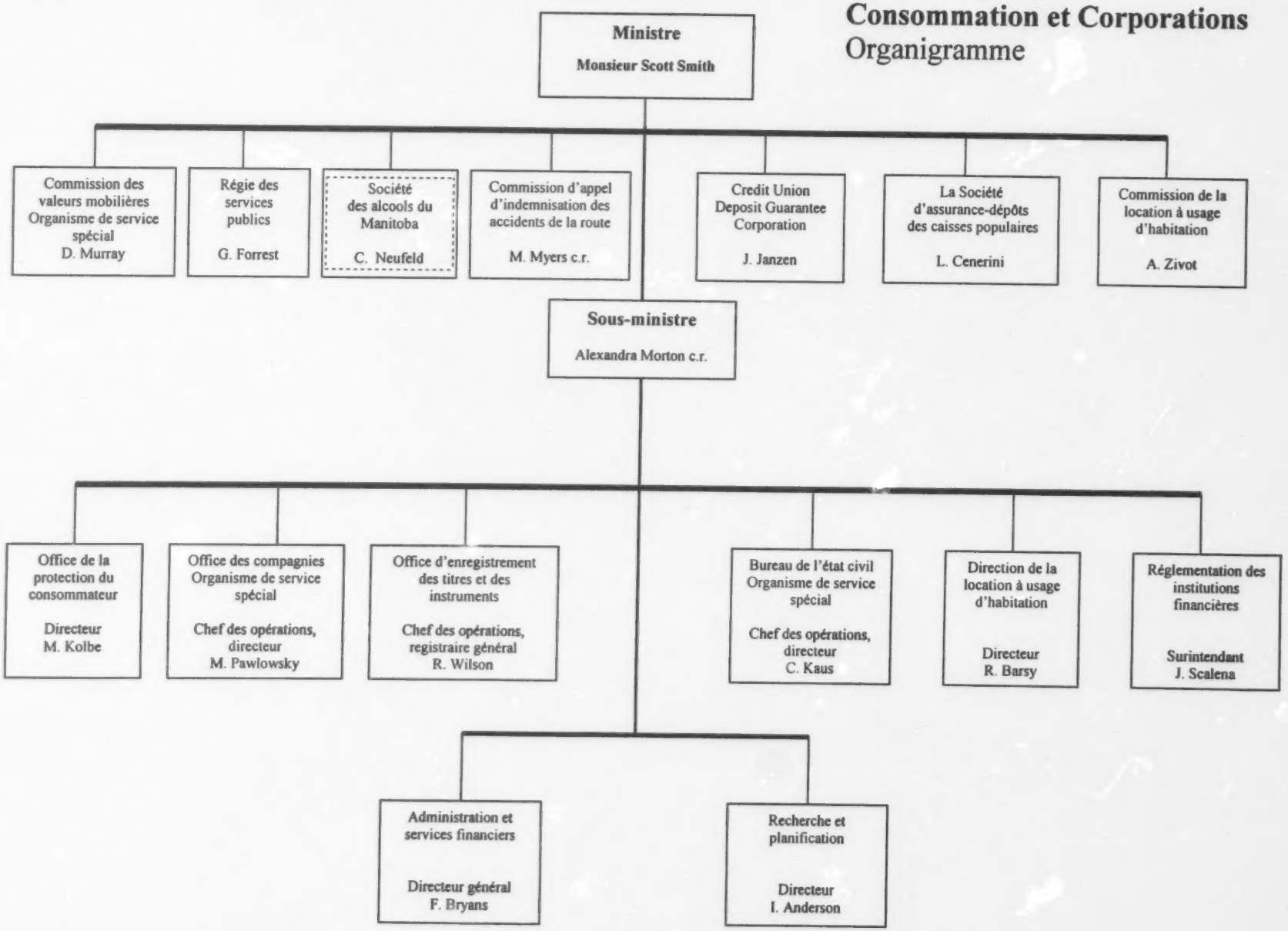
M. Alexandra Morton, c.r.

Table des matières

Titre	Page
Lettre d'accompagnement du sous-ministre	2
Organigramme	4
Rôle et énoncé de mission	5
Administration et finances	
Services administratifs	7
Recherche et planification	10
Consommation	
Office de la protection du consommateur	12
Direction de la location à usage d'habitation	21
Commission de la location à usage d'habitation	27
Commission d'appel d'indemnisation des accidents de la route	30
Corporations	
Réglementation des institutions financières	33
Régie des services publics	41
Organismes de service spécial	
Office des compagnies	44
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	47
Office d'enregistrement des titres et des instruments	54
Bureau de l'état civil	57
État de rapprochement du ministère	60
Sommaire des dépenses	61
Sommaire des recettes	63
Sommaire des dépenses et de l'effectif des cinq dernières années	64

1er avril 2002

Consommation et Corporations
Organigramme



Structure du rapport

Le rapport annuel est présenté en fonction de la structure des crédits du ministère, qui exprime les votes accrédités au ministère ayant été approuvés par l'Assemblée législative. Le rapport fournit des renseignements afférents aux postes principaux et secondaires en ce qui concerne les objectifs du ministère, les résultats réels obtenus, le rendement financier et les écarts, en plus de dresser un tableau historique des dépenses et des effectifs du ministère au cours des cinq dernières années. Les notes explicatives des écarts au chapitre des revenus et des dépenses, qui se trouvaient dans les Comptes publics du Manitoba, sont maintenant fournies dans le rapport annuel. Le rapport contient également des renseignements sur les organismes de service spécial (OSS) qui relèvent du ministère.

Vision, mission et buts

Vision :
Un marché juste et efficace pour des entreprises et des consommateurs avertis.

Mission :
Encourager la confiance des entreprises et des consommateurs envers le marché et administrer un cadre de réglementation qui maintient le caractère concurrentiel de l'économie manitobaine.

Buts :

- Contribuer au dynamisme de l'économie manitobaine en amenant les entreprises, les organismes sans but lucratif et les consommateurs à avoir confiance dans le marché par l'administration d'une structure juridique et politique à l'intérieur de laquelle ils peuvent fonctionner.
- Aider les entreprises et les consommateurs à régler leurs différends.
- Favoriser et étendre les connaissances et la compétence des consommateurs et des entreprises.
- Assurer la prestation d'un service de qualité, l'utilisation responsable des ressources fiscales et la perception des droits et des recettes fiscales.
- Prévoir et reconnaître les problèmes de marché, en assurer le suivi et recommander les mesures qui s'imposent.
- Déterminer les frais d'utilisation des services publics.
- Maintenir des registres de renseignements afin de protéger les droits individuels et les droits de propriété.

Résultats permanents obtenus par le ministère :

- Une confiance des consommateurs et des entreprises envers le marché
- Une réglementation juste et efficace pour les entreprises et les consommateurs
- Un règlement des différends entre entreprises et consommateurs juste, impartial et accessible
- Un service à la clientèle de qualité, adapté aux besoins
- Des services publics fiables à des prix abordables
- La protection des renseignements individuels et commerciaux et des droits de propriété
- Des consommateurs et des entreprises bien informés

Lois administrées

Loi sur les enquêtes relatives aux pratiques de commerce

Services administratifs
Loi sur la preuve au Manitoba (parties II-III)
Loi sur les conseillers en économie domestique

Office des compagnies
Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux
Loi sur les corporations
Loi sur les sociétés en nom collectif
Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses

Office de la protection du consommateur
Loi sur la santé publique (règlement sur les articles de literie et les articles rembourrés)
Loi sur la validation des œuvres de charité
Loi sur la protection du consommateur
Loi sur les appareils auditifs et règlements connexes
Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers
Loi sur les pratiques commerciales

Réglementation des institutions financières
Loi sur les corporations – Partie 24
Loi sur les coopératives
Loi sur les caisses populaires et les Credit Union
Loi sur les assurances
Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance
Loi sur l'assurance maritime

Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Loi sur les contrats à terme
Loi sur les courtiers d'hypothèque
Loi sur les courtiers en immeubles
Loi sur les valeurs mobilières

Enregistrement des titres et des instruments
Loi sur certains titres fonciers
Loi sur les condominiums (art. 2 et 3 relatifs à la division des terres, art. 4 et 5 relatifs à l'obligation d'enregistrement, art. 6 et par. 7(1)
Loi sur le registre foncier de la Compagnie de la baie d'Hudson
Loi sur les biens réels
Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels
Loi sur le revenu – Partie III (droits de cession immobilière)
Loi sur les arpentages spéciaux
Loi sur l'arpentage (Partie 1)

Régie des services publics
Loi sur les cimetières
Loi sur la répartition du gaz
Loi sur les gazoducs
Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg
Loi sur la protection des voies publiques (appels)
Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau de Winnipeg (appels)
Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres
Loi sur la Régie des services publics

Location à usage d'habitation
Loi sur les baux viagers
Loi sur la location à usage d'habitation
Loi sur les condominiums (aspects relatifs à la location)

Bureau de l'état civil
Loi sur les statistiques de l'état civil
Loi sur le mariage
Loi sur le changement de nom
Loi sur les embaumeurs et les entrepreneurs de pompes funèbres

ADMINISTRATION ET FINANCES

Services administratifs

Les Services administratifs et financiers assument une fonction de contrôle active afin d'assurer la meilleure utilisation possible des ressources financières et physiques du ministère. Les Services élaborent et chapeautent les politiques de gestion, supervisent les activités relatives au budget des dépenses du ministère et gèrent les activités de technologie de l'information et de systèmes venant appuyer la fonction administrative du ministère.

Les Services administratifs et financiers veillent à l'application des parties 2 et 3 de la *Loi sur la preuve au Manitoba*, qui prévoit la nomination des commissaires à l'assermentation et des notaires publics.

Mandat des Services administratifs et financiers :

- offrir à la direction et aux gestionnaires des services consultatifs, des conseils avisés ainsi que des renseignements précis de nature générale ou législative au sujet des questions et des projets prioritaires à l'échelle du ministère;
- examiner et recommander des changements dans l'organisation du ministère et de la direction pour assurer que les rapports hiérarchiques se fondent sur la responsabilité, l'obligation de rendre compte et l'efficacité;
- donner une orientation générale aux activités de technologie de l'information et de systèmes du ministère;
- examiner des changements dans l'administration et la fourniture des systèmes et en recommander à la direction;
- assurer une fonction de contrôle en veillant à ce que les fonds soient reçus, dépensés et comptabilisés comme il se doit.

Pour parvenir à ces fins, les Services administratifs et financiers :

- participent activement à la prise des décisions ministérielles en fournissant une expertise, en faisant des commentaires et en prêtant conseil, et aident le ministère à utiliser efficacement ses ressources;
- aident le ministère à percevoir les droits et les recettes fiscales et le chapeautent à cet égard;
- assurent une gestion budgétaire responsable;
- tiennent à jour et communiquent l'information relative aux politiques gouvernementales et ministérielles, fournissent une orientation, un service d'interprétation et un soutien constant à la haute direction et lui font des recommandations;
- gèrent les activités de technologie de l'information du ministère et fournissent l'infrastructure nécessaire;
- délivrent les licences aux commissaires à l'assermentation et aux notaires publics et tiennent un registre des nominations;
- coordonnent la tenue des audiences d'appel concernant la délivrance des licences aux compagnies d'assurance.

Activités

Établissement du budget – Établir le budget des dépenses provisoire, intégrer les décisions du Conseil du Trésor ayant trait au budget des dépenses, préparer la version imprimée du budget, l'information supplémentaire, les prévisions de trésorerie trimestrielles, les rapports sur les engagements mensuels et les explications concernant le budget et les dépenses s'il y a lieu, surveiller les écarts et les rapporter.

Technologie de l'information – Gérer les activités de technologie de l'information et de systèmes du ministère venant appuyer sa fonction administrative.

Commissaires à l'assermentation et notaires publics – Procéder aux nominations et les renouveler, tenir un registre des nominations, recueillir les fonds, renseigner le public, authentifier les sceaux et les signatures des notaires publics, établir et gérer une ligne d'information électronique.

Accès à l'information – Consigner les demandes et en assurer le suivi, interpréter la législation, faire des recherches et répondre aux demandeurs, rédiger des rapports trimestriels.

Appels concernant la délivrance de licences aux compagnies d'assurance – Coordonner les audiences, prêter conseil aux dirigeants, établir les précédents, élaborer des méthodes et les maintenir, fournir des renseignements.

Gestion du risque - Coordonner et préparer l'inventaire des biens d'équipement et des bâtiments, établir les risques particuliers, prêter conseil aux gestionnaires de programme.

Administration générale – Examiner les demandes d'autorisation de voyager, présider le comité de vérification interne, examiner les besoins en locaux, coordonner les répertoires téléphoniques, régler les contrats.

Conseils et consultation – Conseils et consultation se rapportant aux nouveaux projets et projets en cours, aux politiques, aux méthodes et aux programmes.

Développement durable

À titre de membre du Conseil d'approvisionnement, le ministère a pris part en 2001-2002 à l'élaboration des lignes directrices sur le développement durable à l'intention du gouvernement. Ces lignes directrices serviront de base à l'inclusion du développement durable dans les activités à venir du ministère.

LOI SUR LA PREUVE AU MANITOBA	2001-2002	2000-2001
Nouvelles nominations	1 537	1 642
Nominations renouvelées	4 732	4 875
Nominations certifiées	1 490	1 347

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2001-2002		Dépenses prévues 2001-2002		Écart	Note expl.
1(c) Services administratifs	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	12,78	536,0	12,78	576,5	(40,5)	1
Autres dépenses		212,1		216,0	(3,9)	
Total partiel	12,78	748,1			(44,4)	
Récupérations salariales		180,5		(180,5)		
Total des dépenses	12,78	567,6	12,78	612,0	(44,4)	

Note explicative :

1. Poste vacant lié aux systèmes.

RECHERCHE ET PLANIFICATION

La Direction de la recherche et de la planification fournit au ministère des services de soutien à la recherche et à l'analyse.

Ses activités sont les suivantes :

- faire enquête sur les problèmes de marché et évaluer des solutions possibles;
- coordonner l'élaboration de lois et d'autres solutions aux problèmes de marché;
- évaluer les besoins en matière de promulgation de nouvelles lois ou de modification des lois existantes;
- examiner les lois et les programmes d'autres sphères de compétence;
- faire la collecte et l'analyse de données;
- assurer la liaison avec des groupes axés sur le consommateur, avec des représentants du monde des affaires et des représentants du gouvernement;
- coordonner l'élaboration du plan d'activités du ministère.

En 2001-2002, la Direction a coordonné l'élaboration d'une législation visant à protéger les personnes ayant fait un emprunt hypothécaire inversé. L'exercice consiste à ajouter une partie III à la *Loi sur les hypothèques* ainsi qu'un règlement sur les prêts hypothécaires inversés. En vertu de cette législation, les créanciers sont tenus de fournir aux débiteurs les renseignements prescrits au sujet des prêts hypothécaires inversés et du prêt qu'ils s'apprêtent à faire. Ces renseignements doivent être fournis au moins sept jours avant que le débiteur ne signe le prêt. L'élaboration de la législation comprenait des consultations auprès d'organismes regroupant des créanciers et des personnes âgées. La formule que les créanciers doivent utiliser pour fournir les renseignements a également été mise à l'essai auprès de groupes cibles.

Toute l'année durant, la Direction a fourni les renseignements requis par la haute direction sur une foule de sujets, dont le franchisage, les coûts incombant aux propriétaires pour la salle de lavage, le nettoyage de tapis, la peinture, la législation relative aux graphistes, la législation relative à la protection de la vie privée, les taux de plus-value des biens, la *Loi sur la concurrence* et le taux d'inoccupation des logements locatifs.

La Direction a également fourni des renseignements à l'industrie gazière, à propos notamment de la réglementation du prix de l'essence à Terre-Neuve, des divers rabais offerts sur le marché de Winnipeg et de l'effet qu'a eu la réduction réglementée du contenu de sulfure dans l'essence sur la provision d'essence.

Tout au long de 2001-2002, la Direction a représenté les quatre provinces de l'Ouest et deux territoires au sein du conseil d'administration du Programme d'arbitrage pour les véhicules automobiles du Canada (PAVAC). Le PAVAC est un programme d'arbitrage national visant la résolution des litiges entre les consommateurs et les fabricants d'automobiles. Le programme n'est pas réglementé et est financé entièrement par l'industrie automobile. Les membres de son conseil d'administration représentent les gouvernements provinciaux, les fabricants, les détaillants et l'Association des consommateurs du Canada.

La Direction a coordonné ou participé à plusieurs activités visant à assurer le fonctionnement efficace du ministère. Ces activités consistaient notamment à aider les directions à élaborer des plans en matière de reconnaissance du personnel, à organiser une réunion regroupant le ministre, le sous-ministre et la haute direction pour souhaiter la bienvenue au nouveau personnel, et à demander au personnel de cerner les questions afférentes au marché qui ressortiront au cours de l'exercice financier qui vient et de proposer des stratégies pour y répondre.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2001-2002		**Dépenses prévues 2001-2002**		**Écart**	**Note expl.**
1(d) Recherche et planification	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	3,00	171,2	3,00	173,5	(2,3)	
Autres dépenses		30,8		32,4	(1,6)	
Total des dépenses	3,00	202,0	3,00	205,9	(3,9)	

CONSOMMATION

Office de la protection du consommateur

Fonctions de l'Office de la protection du consommateur

L'Office de la protection du consommateur propose des programmes de soutien à l'intention des consommateurs et des entreprises, en plus :

- d'administrer les lois dont il assume la responsabilité;
- de délivrer les licences de marchand, de démarcheur, d'agent de recouvrement et de perception et de fournisseur d'appareils auditifs, d'autoriser les appels de fonds des œuvres de charité, et d'enregistrer les fabricants et les rénovateurs d'articles rembourrés;
- d'aider les consommateurs à résoudre leurs plaintes en faisant enquête et en assurant une médiation;
- de prendre les mesures qui s'imposent pour amener les contrevenants à se conformer aux lois dont l'Office assure l'administration;
- de cerner les problèmes et les questions qui touchent le marché et de recommander des changements à la législation qui relève de son mandat tel que prescrit;
- d'informer et d'éduquer les consommateurs, les entreprises, les groupes d'aide sociale, les groupes de consommateurs et les associations étudiantes au sujet de leurs droits et responsabilités ainsi que des risques potentiels à l'intérieur du marché;
- de consulter d'autres ministères et organismes provinciaux, nationaux et internationaux au sujet de questions d'actualité.

L'Office de la protection du consommateur administre les lois suivantes :

- *Loi sur les pratiques commerciales*
- *Loi sur la protection du consommateur*
- *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*
- *Loi sur la santé publique* (règlements sur les articles de literie et les articles rembourrés)
- *Loi sur la validation des œuvres de charité*
- *Loi sur les appareils auditifs*

L'administration des lois susmentionnées par l'Office touche cinq grands secteurs :

- règlement et médiation des litiges;
- licences et enregistrements;
- enquêtes spéciales;
- information et éducation;
- administration et revue de la législation.

Chaque secteur regroupe un certain nombre d'activités ayant un objectif commun. Mais personne au sein de l'Office ne se limite qu'à des secteurs en particulier. Par exemple, tous les membres du personnel informent et éduquent les clients. De même, tous participent à l'élaboration de recommandations de changements à la législation.

Règlement et médiation des litiges

Le règlement et la médiation des litiges constitue un important outil de surveillance du marché. Les problèmes sont souvent rapportés à l'Office de la protection du consommateur à la suite d'une plainte ou d'une enquête. L'Office assure la médiation des plaintes relatives aux transactions de biens et services au détail, aux contrats de crédit, aux modes de recouvrement, à la publicité et à l'évaluation du crédit.

Les agents chargés du règlement et de la médiation des litiges tiennent compte des droits et responsabilités des parties concernées ainsi que de la législation pertinente quand ils les aident à parvenir à une entente. L'Office peut en cours de route aider les consommateurs et les entreprises à déposer des plaintes relatives à des transactions garanties par cautionnement contre des marchands autorisés ou des agences de recouvrement. Cette situation peut se produire à la suite d'une faillite d'entreprise ou lorsque des vendeurs ou des agents de recouvrement ne se conforment pas aux exigences de la *Loi sur la protection du consommateur*.

En plus de la législation dont l'Office assure l'administration, les agents doivent connaître d'autres lois comme la *Loi sur les garagistes,* la *Loi sur le privilège du constructeur,* la *Loi sur les ateliers de réparation* et la *Loi sur la vente d'objets*, ce qui peut s'avérer utile dans le processus de règlement et de médiation des litiges.

En 2001-2002, l'Office de la protection du consommateur a répondu à 37 694 demandes de renseignements par téléphone et par courriel de la part de consommateurs et d'entreprises qui avaient besoin d'aide, soit environ 2 300 de plus qu'à l'exercice précédent. Bien souvent, les agents règlent les litiges au téléphone ou par courriel sans qu'il soit nécessaire de déposer une plainte écrite à l'Office. Au cours de la même période, 1 657 personnes se sont présentées à l'Office pour demander de l'aide ou déposer une plainte officielle, une autre hausse par rapport à l'exercice précédent.

Le nombre de plaintes déposées à l'Office varie d'une année à l'autre. En 2001-2002, l'Office a répondu à 1 615* plaintes écrites. Ce sont les secteurs de l'automobile et de la rénovation domiciliaire qui ont reçu le plus grand nombre de plaintes en 2001-2002. Pendant l'année, l'Office a obtenu des remboursements ou des rajustements au nom de consommateurs d'une valeur totale de 350 232,16 $, une augmentation d'environ 15 % par rapport à l'exercice précédent. L'Office arrive à régler de nombreux litiges et s'efforce de maintenir un taux de réussite élevé en faisant valoir ses connaissances des contrats et de la législation pertinente et sa capacité à trouver des solutions de façon juste et équitable.

Les agents des services aux consommateurs chargés des plaintes peuvent déterminer s'il y a eu infraction aux lois sur la protection du consommateur, pratique déloyale dans les transactions avec le consommateur ou publicité trompeuse. Par le biais du processus de règlement et de médiation des litiges, on peut généralement amener une entreprise à se conformer à la législation.

Les cas de refus de se conformer à la législation ou d'infractions fréquentes sont renvoyés à l'unité d'enquête spéciale de l'Office.

* Ce total comprend 246 dossiers de plaintes reportées de 2000-2001.

ANALYSE DES PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	2001-2002	2000-2001
SECTEUR DE L'AUTOMOBILE	316	269
RÉNOVATION DOMICILIAIRE	215	270
SERVICES FINANCIERS	208	231
BIENS ET SERVICES PERSONNELS		
Matériel et logiciel	128	90
Services personnels	79	104
Biens personnels	32	24
Déménagement et entreposage	27	37
Croissance personnelle	24	28
Autres[1]	62	79
MOBILIER ET ACCESSOIRES DE MAISON		
Mobilier et accessoires de maison	78	63
Divertissement à domicile	23	38
Autres[2]	11	60
COMMANDES ET ABONNEMENTS PAR LA POSTE	78	83
VOYAGES[3]	56	12
AUTRES		
Télémarketing[4]	49	0
Œuvres charitables	26	54
Services publics	13	48
Demandes de renseignements[5]	0	6
Autres[6]	190	169
TOTAL	1 615	1 665

[1] Aussi : services professionnels, bijoux, nettoyage à sec, photographie, instruments et leçons de musique, restaurants, écoles

[2] Aussi : appareils et articles ménagers, outils électriques, nettoyage de tapis

[3] Plaintes dues à la cessation des activités d'un transporteur aérien

[4] Comprend 49 plaintes déposées contre la même entreprise de télémarketing

[5] Les demandes de renseignements se font au téléphone et ne sont pas considérées comme des plaintes.

[6] Aussi : produits alimentaires, divertissement, livrets de coupons, loteries, prix, matériel récréatif, entreprises de remorquage, stationnement, maisons mobiles, logements résidentiels

Licences et enregistrements

La *Loi sur la protection du consommateur* régit les marchands, les démarcheurs, les agents de recouvrement et les agents de perception en délivrant leurs licences et en établissant les exigences de cautionnement. En vertu de la *Loi*, les consommateurs ont une période de 10 jours pour annuler un contrat d'achat de biens et de services passé avec un démarcheur. Les consommateurs disposent aussi d'une période d'annulation allant jusqu'à un an si un marchand ne s'est pas conformé à certaines exigences mentionnées dans la *Loi*. Le dépôt d'un cautionnement est également requis des démarcheurs et des agences de recouvrement comme condition d'obtention d'une licence. Si une entreprise omet ou refuse de respecter ses obligations envers les consommateurs, la confiscation du cautionnement devient alors un recours juste et efficace. En 2001-2002, 2 493,42 $ a été versé en tout à même les cautionnements.

En 2001-2002, l'Office de la protection du consommateur a délivré 213 licences de marchand, 1 656 licences de démarcheur et 74 licences d'agent de recouvrement. Le nombre d'enregistrements d'agents de perception a augmenté sensiblement, passant de 656 en 1997-1998 à 1 889 en 2001-2002, ce qui comprend une augmentation de 461 dans la dernière année.

L'Office de la protection du consommateur administre aussi le règlement sur les articles de literie et les articles rembourrés pris en application de la *Loi sur la santé publique*. Le nombre d'enregistrements s'y rapportant n'a cessé de croître, passant de 888 en 1997-1998 à 1 233 en 2001-2002.

L'Office de la protection du consommateur autorise aussi les œuvres de charité à faire des appels de fonds en vertu de la *Loi sur la validation des œuvres de charité* et certifie les fournisseurs d'appareils auditifs en vertu de la *Loi sur les appareils auditifs.*

Licences, enregistrements et autorisations

TYPE	2001-2002	2000-2001
Agents de recouvrement	74	73
Marchands	213	241
Démarcheurs	1 656	2 096
Fournisseurs d'appareils auditifs	44	38
Literie et meubles rembourrés	1 233	1 124
Agents de perception	1 889	1 428
Œuvres de charité autorisées	189	248
TOTAL	**5 298**	**5 248**

Enquêtes spéciales

L'Office de la protection du consommateur cherche à établir des règles du marché équitables, tant pour les consommateurs que pour les entreprises. L'Office réussit souvent à obtenir le respect volontaire des lois qu'il administre au moyen du règlement et de la médiation des litiges. Mais il arrive que des enquêtes sur les infractions aux diverses lois s'avèrent nécessaires. À la suite d'une enquête, certaines questions peuvent être transmises au ministère de la Justice pour qu'il dépose des accusations ou encore faire l'objet d'une autre forme de poursuite en justice. Le ministère public peut aussi demander réparation au tribunal au nom de consommateurs qui ont été lésés. L'enquête peut aussi aboutir à une promesse de conformité volontaire, à une ordonnance de blocage ou à une injonction interdisant certaines actions.

En 2001-2002, on a porté 27 accusations d'infraction aux lois sur la protection du consommateur contre des individus et des entreprises. Ce nombre englobe 21 accusations pour infraction au paragraphe 33(1) de la *Loi sur les pratiques commerciales* (pratiques commerciales déloyales) et 6 accusations pour infraction au paragraphe 75(1) de la *Loi sur la protection du consommateur* (démarchage sans licence).

Les mises en accusation qui ont abouti cette année, dont certaines étaient reportées de l'année précédente, se sont traduites par huit plaidoyers de culpabilité et des amendes totalisant 8 500 $, et par des ordonnances de dédommagement à des consommateurs s'élevant à environ 48 000 $.

Un individu qui a plaidé coupable à des accusations pour infraction au paragraphe 75(1) de la *Loi sur la protection du consommateur* et au paragraphe 33(1) de la *Loi sur les pratiques commerciales* en 2000-2001 a été condamné en 2001-2002 à une peine de neuf mois de prison plus un an de probation sous surveillance. Ce récidiviste a par la suite été reconnu coupable d'autres infractions à ces mêmes lois et condamné à 18 mois de prison supplémentaires.

L'unité d'enquête spéciale travaille étroitement avec les ministères et les organismes des trois ordres de gouvernement. Les enquêteurs bénéficient aussi du soutien continuel d'Industrie Canada, des services de police de Winnipeg et de Brandon, de la GRC et du projet Phonebuster, ainsi que de l'échange de renseignements avec ces organismes. En 2001-2002, l'Office a grandement aidé d'autres organismes chargés de l'exécution de la loi à recenser un certain nombre d'infractions, ce qui a entraîné des mises en accusation en vertu du *Code criminel* et des enquêtes en vertu de la *Loi sur la concurrence*.

En faisant enquête de manière efficace sur les manquements aux obligations législatives et en soumettant rapidement des demandes au tribunal, l'Office protège les consommateurs des pratiques déloyales et assure une saine concurrence aux entreprises.

En 2001-2002, le partage de renseignements par voie électronique au moyen de la base de données Canshare a permis aux organismes de protection du consommateur des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux de repérer très tôt toute une série de manœuvres frauduleuses.

Information et éducation

Les activités d'information et d'éducation visent à assurer un juste équilibre entre les intérêts des consommateurs et des entreprises en amenant les Manitobains à améliorer leurs connaissances du marché.

En 2001-2002, le directeur à temps partiel du programme des bénévoles a aidé sept bénévoles à parfaire leur formation pour qu'ils puissent animer des ateliers sur la connaissance du marché à différents groupes. Grâce à ces bénévoles, l'Office a pu rejoindre 600 personnes en 2001-2002. Les bénévoles ont animé 17 ateliers communautaires. Ainsi, cinq groupes de personnes âgées ont participé à un atelier ayant pour but d'aider les consommateurs âgés à reconnaître et à prévenir la fraude et à devenir des consommateurs avertis (« Le pouvoir des consommateurs de l'âge d'or : savoir se protéger »). Quatre groupes communautaires formés de nouveaux Canadiens, de jeunes adultes et de femmes ont participé à l'atelier qui visait à les aider à prendre des décisions éclairées comme consommateurs et à optimiser leurs ressources (« Cutting Costs »). Cinq groupes communautaires ont participé à des ateliers qui leur ont permis de savoir ce qu'est un démarcheur et comment un consommateur peut déposer une plainte et obtenir de l'aide en cas de problème (« S'informer, c'est se protéger! »). Enfin, un bénévole a animé trois ateliers sur le thème du crédit et de l'établissement d'un budget aux étudiants du Collège Jean Sauvé, au YM-YWCA, ainsi qu'aux participants du programme Nouveaux débouchés jeunesse et au programme de santé mentale du YM-YWCA.

Le directeur du programme des bénévoles a animé des ateliers à l'intention du Kikinamawin Training Centre, du Northend Women's Centre et d'un groupe de membres émérites du cercle 4-H, ainsi que deux ateliers à la Faculté de l'écologie humaine de l'Université du Manitoba. En 2001-2002, le directeur du programme des bénévoles a continué d'aider les nouveaux Canadiens inscrits au Red River College Language Training Institute en leurs présentant deux ateliers « S'informer, c'est se protéger! ». Au total, 7 allocutions ont été données à 105 personnes.

Le personnel de l'Office a fait 16 présentations devant 506 Manitobains, dont certaines au Anishnaabe Oway-Ishi, qui est un centre de préparation à l'emploi pour jeunes Autochtones, et au Kikinamawin Centre, qui est un centre de formation pour Autochtones adultes. Le personnel de l'Office a également fait des présentations à des groupes de personnes âgées à Steinbach, Niverville, Marchand et Grunthal, ainsi qu'à des groupes d'étudiants de l'anglais langue seconde. Un membre du personnel a prononcé deux allocutions devant un certain nombre d'employés affectés au programme d'anglais langue seconde d'une entreprise locale. D'autres présentations s'adressaient à des groupes de l'Association d'éducation juridique communautaire, à la Manitoba Motor Dealers Association et à la Winnipeg Paint Association.

En 2000-2001, l'Office a lancé un programme de sensibilisation des Autochtones. En 2001-2002 des lettres expliquant le rôle de l'Office ont été envoyées à 30 organismes autochtones. Un membre du personnel a également fourni des renseignements à un kiosque lors de la conférence générale et salon professionnel annuels de l'Association des conseils communautaires du Nord, qui regroupaient plus de 200 délégués provenant des collectivités autochtones. Deux membres du personnel ont fourni des renseignements sur la protection du consommateur en ondes à la station de radio FM de Native Communications Inc. (NCI). On est aussi en train de préparer un outil d'information visant à promouvoir les services de l'Office qui sera distribué dans les collectivités autochtones et métisses. L'augmentation substantielle du nombre de clients autochtones est

attribuable au programme. En 2001-2002, tout le personnel a suivi une formation sur la communication avec les Autochtones afin d'améliorer son aptitude à communiquer et sa compréhension des peuples autochtones.

Le directeur du programme des bénévoles et trois agents des services aux consommateurs ont tenu un kiosque lors de la journée portes ouvertes du palais de justice. Une centaine de personnes se sont adressées à eux pour obtenir des renseignements ou des conseils. Le directeur du programme des bénévoles et un bénévole ont participé au Forum rural 2001 de Brandon, où ils ont rejoint une centaine de personnes, dont des enseignants du secondaire, des agents de ressources communautaires et des parents. Ces personnes ont obtenu des renseignements au sujet du rôle de l'Office et du Programme d'éducation des consommateurs par des conférenciers. Le personnel de l'Office a également participé à « Time of Your Life », qui s'adresse aux personnes âgées, où il a fourni des renseignements avec ses partenaires du Service de police de Winnipeg, de la GRC et des organismes de sensibilisation au crime.

On a mis la dernière main au document sur la gestion des dettes et fait l'ébauche d'un nouveau document sur les véhicules. Ces documents visent le groupe des 18 à 30 ans.

L'Office reçoit régulièrement des appels des médias au sujet de problèmes de consommation particuliers ou de questions relatives au marché. En 2001-2002, l'Office a reçu 20 demandes de renseignements de la part des médias. Les cadres dirigeants de l'Office participent à des entrevues pour répondre aux demandes des médias écrits et électroniques et profitent de ces occasions pour informer les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et responsabilités. Les cadres dirigeants ont également participé à des émissions de lignes ouvertes à la radio.

L'utilisation de communiqués de presse comme mesure proactive s'est poursuivi. En 2001-2002, des communiqués de presse portant sur la rénovation domiciliaire, l'achat de voyage, les achats en ligne et au magasin, les dons de charité et les services prépayés donnaient des renseignements d'actualité à propos de certains problèmes signalés sur le marché. Ces communiqués informaient les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et responsabilités et proposaient des mesures visant à prévenir les problèmes.

En 2001-2002, l'Office a formé un partenariat unique avec la Direction générale d'aide aux personnes âgées et la GRC afin de sensibiliser les aînés des régions rurales dans le cadre d'une campagne intitulée « Avant d'ouvrir la porte… protégez-vous ». Les sources de préoccupation visées par la campagne sont les fraudes touchant la rénovation domiciliaire, les œuvres de charité, le télémarketing et la remise de prix, ainsi que les cambriolages. Quelque 10 000 décalques et brochures ont été remises aux fins de distribution aux personnes âgées à 40 détachements de la GRC, à une centaine de coordonnateurs des ressources aux personnes âgées, à la Direction générale d'aide aux personnes âgées et à l'Office de la protection du consommateur.

Industrie Canada et les provinces et territoires ont aussi formé un partenariat dans le but d'établir une passerelle Internet. La Passerelle d'information pour le consommateur canadien constitue un réseau d'information des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux qui comprend 14 catégories. Adresse du site Web de la Passerelle : http://www.consumerinformation.ca.

L'Office a amélioré son site Web cette année, ce qui s'est traduit par une hausse de 90 % du nombre de visiteurs par rapport à l'an dernier. On y trouve des renseignements sur les principales activités de l'Office et le processus de règlement des plaintes, ainsi qu'un sommaire des lois administrées par l'Office et des hyperliens vers ces lois. Un autre hyperlien mène à la Passerelle d'information pour le consommateur canadien. Le site renferme aussi une brochure d'information sur les achats en ligne. Adresse du site Web : www.gov.mb.ca/cca/consumb.

Le personnel de l'Office maintient un lien et discute des questions avec le Bureau d'éthique commerciale, l'Association de ventes à domicile, l'Association des consommateurs du Canada, la Manitoba Motor Dealers Association, la National Society of Fund Raising Executives, divers organismes municipaux, provinciaux et fédéraux et les autorités policières.

Administration et revue de la législation

L'administration et la revue de la législation assurent une gestion efficace du fonctionnement interne de l'Office de la protection du consommateur, dont la gestion de ses ressources financières et humaines. L'ensemble du personnel participe à la planification d'activités, aux examens de la politique et aux revues des lois dont l'Office assure l'administration.

La présence toujours plus grande du cybercommerce a soulevé de nouvelles inquiétudes à propos de l'équilibre à maintenir entre le côté pratique et la protection du consommateur. D'autres modifications à la *Loi sur la protection du consommateur* ont été apportées en 2001-2002 afin de protéger davantage les consommateurs qui se procurent des biens et services d'utilité temporaire au moyen d'Internet.

Un comité formé de membres du personnel de l'Office a été chargé d'étudier la *Loi sur la protection du consommateur* en vue de la moderniser et de la réviser de façon à assurer l'harmonisation du coût du crédit et des modes de recouvrement.

Les modifications à la *Loi sur les hypothèques* ont reçu la sanction royale le 6 juillet 2001. Elles protègent les consommateurs en exigeant qu'on leur remette des renseignements détaillés concernant les coûts et les conditions des prêts hypothécaires inversés. La Loi oblige le créancier à fournir ces renseignements au consommateur au moins sept jours avant la signature de l'hypothèque. On a rédigé un règlement et un feuillet d'information et l'on s'attend à ce que les modifications à la Loi et le règlement prennent effet au début de 2002-2003. Le feuillet d'information a fait l'objet de consultations approfondies auprès de divers organismes et créanciers. L'Office est chargé de l'administration des nouvelles dispositions.

Une réunion a eu lieu avec les organismes intéressés et d'autres intervenants du Manitoba afin de discuter du marché du crédit à la consommation parallèle qui regroupe les encaisseurs de chèques et les gens qui prêtent de l'argent le jour de la paie. L'Office fait partie d'un comité d'un groupe de travail national composé de représentants du gouvernement fédéral et des gouvernements de l'ensemble des provinces et territoires. Ce comité cherche à trouver des moyens de répondre au marché du crédit à la consommation parallèle.

Le comité chargé des services à la clientèle de l'Office a préparé une formule visant à sonder l'opinion des clients. Le sondage a été envoyé à 200 clients œuvrant dans les secteurs de la délivrance des licences et des enregistrements, et du règlement et de la médiation des litiges.

L'enquête a révélé que 82 % des répondants se disaient satisfaits ou très satisfaits des services de l'Office et que 73 % étaient satisfaits ou très satisfaits des échanges avec le personnel. Les renseignements ainsi obtenus aideront l'Office à mieux desservir sa clientèle.

Tout le personnel de l'Office a participé à un atelier élaboré par les cadres dirigeants de l'Office et Mediation Services Inc. L'atelier était conçu spécialement pour l'Office et avait pour but d'améliorer les échanges avec les clients pendant le processus de règlement et de médiation des litiges. Cet atelier s'ajoutait à la formation sur la médiation que Mediation Services avait donnée aux agents en 1998.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2001-2002		**Dépenses prévues 2001-2002**		**Écart**	**Note expl.**
2(a) Office de la protection du consommateur	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	18,50	937,1	18,50	948,2	(11,1)	
Autres dépenses		270,7		279,3	(8,6)	
Total des dépenses	18,50	1 207,8	18,50	1 227,5	(19,7)	

DIRECTION DE LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

La Direction de la location à usage d'habitation administre les lois suivantes :

* *Loi sur la location à usage d'habitation*
* *Loi sur les condominiums*
* *Loi sur les baux viagers*

Principales fonctions de la Direction :

* fournir de l'information sur les lois susmentionnées aux locateurs, aux locataires et à d'autres personnes;

* faire enquête à la suite de plaintes relatives à des infractions à la législation;

* assurer la médiation des litiges entre locateurs et locataires;

* rendre des décisions dans les cas de litiges concernant les droits et les obligations des locateurs et des locataires en matière de :
  - dépôts de garantie,
  - réparations,
  - conditions des baux ou des baux viagers,
  - droit d'occupation, y compris la résiliation du bail en cas de non-paiement du loyer, de bruit et de tapage,
  - remise d'avis d'évacuation des lieux,
  - compensation,
  - respect de la vie privée,
  - non-paiement des services publics,
  - droits d'entrée relatifs aux baux viagers;

* rendre des décisions fondées sur l'examen des demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice et sur les motifs d'opposition des locataires à toute augmentation.

Information et éducation

Appels téléphoniques et entrevues

En 2001-2002, la Section d'information et d'éducation a reçu 49 685* appels téléphoniques à l'exclusion des appels téléphoniques relatifs à des dossiers en particulier. Pendant cette même période, 8 468* personnes se sont rendues au bureau de la Direction pour demander des renseignements ou déposer une plainte officielle.

*Comprend les bureaux de Brandon et de Thompson.

Site Web et pages jaunes parlantes

Le site Web de la Direction de la location à usage d'habitation répond à huit questions générales et à quatorze questions sur les augmentations de loyer les plus fréquemment posées par les locateurs et les locataires. Ces renseignements sont fournis en anglais et en français. Les locateurs et les locataires peuvent aussi télécharger les formules afférentes à la location à usage d'habitation les plus courantes. Le site Web comprend les textes de la *Loi sur la location à usage d'habitation* et de la *Loi sur les baux viagers* ainsi que du Guide des politiques et des méthodes, et propose un calcul automatisé de l'intérêt sur les dépôts de garantie. Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, on a dénombré 178 934 occurrences sur le site Web. Adresse du site Web : www.residentialtenancies.mb.ca.

Le 1er octobre 2000, la Direction de la location à usage d'habitation a présenté son nouveau Rapport sur les antécédents en matière de loyer, qui permet de connaître les détails relativement au loyer d'une propriété. Les formules de demande et d'autorisation s'y rapportant peuvent être téléchargées à partir du site Web. En 2001-2002, la Direction a reçu 88 demandes de rapport et a procédé au traitement de 80 d'entre elles.

Depuis décembre 2000, le Registre des décisions en matière de location à usage d'habitation est accessible par voie électronique. Les locateurs et les locataires ont ainsi accès aux décisions de la Direction. Les utilisateurs peuvent faire une recherche dans le système à partir du nom du locateur ou du locataire ou encore de l'adresse d'un ensemble domiciliaire. L'accès au Registre est protégé par mot de passe et on peut le consulter en souscrivant à un abonnement annuel ou en se rendant au poste d'accès public de la Direction. Depuis que le Registre est accessible par voie électronique, la Direction a dénombré 14 002 occurrences.

La Direction a une pleine page de publicité dans les Pages jaunes parlantes. Le service des Pages jaunes parlantes est offert en français et en anglais et répond à quelques-unes des questions les plus souvent posées sur les dépôts de garantie, les augmentations de loyer, les réparations et les avis. Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, 5 917 personnes ont utilisé ce service.

Guide des politiques et des méthodes

La Direction a élaboré le Guide des politiques et des méthodes en anglais et en français pour prêter assistance aux locateurs, aux locataires et au personnel. Le Guide aborde des questions dont ne traite pas précisément la *Loi sur la location à usage d'habitation.* Il présente aussi les procédures à suivre pour donner suite aux questions que les locateurs et les locataires renvoient à la Direction. Le Guide comprend 14 chapitres portant entre autres sur les sujets suivants : dépôts de garantie, contrôle des loyers, médiation, audiences et réparations. La Direction distribue des exemplaires du Guide à diverses associations de locateurs et de locataires ainsi qu'à ses homologues des autres provinces. Des exemplaires du Guide sont distribués dans toutes les grandes bibliothèques de la province ainsi que dans nos universités et nos collèges. On peut consulter les versions française et anglaise du Guide dans le site Web de la Direction.

Le Guide est entièrement revu et mis à jour. Il faut reformuler les procédures afin de tenir compte des changements de politique et des effets de la refonte entreprise par la Direction.

PARTIES 1 À 8 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

ACTIVITÉS

Catégorie	2001-2002	2000-2001
Baux viagers	9	14
Dépôts de garantie	955	948
Plaintes (4)	1 430	1 633
Réparations	888	862
Avis d'évacuation	401	387
Non-paiements de services publics	273	174
Baux	119	164
Refus du locateur ou du locataire de remplir ses obligations (1)	479	548
Ordres de reprise de possession	1 766	1 768
Autres (2)	461	476
Dossiers ouverts (3)	6 781	6 974
Cas à Winnipeg et la région avoisinante	5 930	6 365
Cas à Brandon et la région avoisinante	365	404
Cas à Thompson et la région avoisinante	293	264
Dossiers fermés (3)	6 588	7 033

(1) Cette catégorie comprend les litiges concernant les portes et les serrures, le respect de la vie privée, la saisie des biens du locataire, le non-paiement du loyer, le tapage, le refus d'offrir des services et les frais non autorisés.

(2) Cette catégorie comprend les litiges concernant la cession et la sous-location, les maisons mobiles, le droit d'encaisser les loyers, le changement de locateur et l'abandon de l'unité locative.

(3) Cette catégorie ne comprend pas les dossiers relatifs au contrôle du loyer des locaux d'habitation.

(4) La catégorie des plaintes comprend les cas réglés au cours des audiences, qui relèvent de diverses catégories.

PARTIE 9 DE LA LOI SUR LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

Contrôle du loyer des locaux d'habitation

Les données ci-dessous peuvent différer de celles du rapport annuel concernant l'administration de la *Loi sur la location à usage d'habitation.* Cette différence est attribuable à l'utilisation de données se rapportant à l'année civile plutôt qu'à l'année financière dans le rapport en question.

	2001-2002	2000-2001
Nombre de demandes d'augmentation des locateurs :	492	127

Nombre d'unités locatives visées par une demande d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice* :

	2001-2002	2000-2001
Winnipeg	23 274	6 793
Brandon	97	170
Autre	707	382
	24 078	**7 345**

* Le taux d'augmentation établi dans la ligne directrice était de 1 % en 2000, de 1,5 % en 2001 et de 2 % en 2002.

Opposition des locataires	2001-2002	2000-2001
Winnipeg	128	77
Brandon	5	3
Autre	19	3
	152	**83**

Infraction	2001-2002	2000-2001
Winnipeg	688	926
Brandon	114	53
Autre	94	67
	896	**1 046**

Allocutions

En 2001-2002, les bénévoles ont prononcé 2 allocutions devant 39 personnes en tout.

Toujours en 2001-2002, le personnel de la Direction a prononcé 20 allocutions devant 165 locataires et 82 locateurs et autres participants.

Normes de rendement

La Direction de la location à usage d'habitation a établi des objectifs de rendement pour le traitement des cas qui font l'objet d'une audience. Ainsi, les décisions relatives aux ordres de reprise de possession doivent être rendues dans les deux jours ouvrables suivant la date d'audience. Cet objectif a été rempli dans tous les cas sauf un, où la décision a été rendue au bout de trois jours.

L'objectif de rendement pour les décisions relatives aux plaintes est de dix jours ouvrables suivant la date de l'audience. Cet objectif a été atteint dans 50 % des cas. La Direction a pris en moyenne 17 jours ouvrables pour rendre les autres décisions. Le délai était attribuable aux facteurs suivants :

(1) bien des plaintes étaient plus complexes et plus longues à traiter, ce qui a eu pour effet de prolonger les audiences et d'augmenter le temps consacré à la rédaction des décisions;

(2) chaque agent d'audience avait une charge de travail plus élevée cette année, la Direction ayant tenu 54 audiences de plus qu'en 2000-2001; 83 % de ces audiences portaient sur des questions contestées, qui représentent normalement 41 % de la charge de travail, ce qui a eu pour effet de prolonger les audiences et d'augmenter le temps consacré à la rédaction des décisions.

La Direction a établi également des normes de rendement pour les décisions relatives aux demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. Ces décisions doivent être rendues dans les 90 jours suivant la réception de la demande par la Direction. En 2001, la Direction a reçu 492 demandes d'augmentation de loyer supérieure à la ligne directrice. C'est une hausse marquée (347 %) par rapport au nombre de demandes habituel. Au cours des cinq dernières années, la Direction recevait entre 90 et 110 demandes par année. La Direction a pu atteindre son objectif de rendement pour le traitement d'environ 32 % des demandes de 2001. À cela s'ajoute 43 % des demandes qui ont été traitées dans les quatre mois suivant la réception de la demande. Le délai d'un mois était dû au volume élevé de demandes d'augmentation de loyer prenant effet le 1er octobre. Les délais dans le traitement des autres demandes étaient dus aux facteurs suivants :

(1) le besoin d'examiner et de rajuster les loyers existants avant de procéder au traitement des demandes d'augmentation;

(2) les délais dans la réception de renseignements pertinents fournis par certains locateurs.

Programme d'aide aux personnes dans le besoin

Créé à l'automne 1993, le Programme d'aide aux personnes dans le besoin vise principalement à aider les personnes qui ont des besoins particuliers et qui sont expulsées de leur logement, soit les personnes atteintes d'une déficience mentale ou physique, les personnes âgées, les familles monoparentales ou les familles avec des enfants. Le Programme peut également être utile lorsque le ministère de la Santé condamne un édifice ou quand les conditions de vie sont insalubres.

Les préposés au Programme sont en relation avec les employés de l'aide à l'emploi et au revenu, les travailleurs en santé mentale, les services de santé de la province et de la Ville de Winnipeg, le service de relations communautaires du service de police de Winnipeg et le service de consultation financière de la Ville de Winnipeg.

Lorsque la Direction émet un ordre de reprise de possession, un préposé au Programme étudie le dossier. S'il juge que le locataire a des besoins particuliers, il communique avec l'organisme de services sociaux approprié en vue de trouver de l'aide. Par exemple, si le locataire est chef de famille monoparentale et qu'il reçoit de l'aide sociale, le préposé communique avec le travailleur social pour l'informer de la situation et s'assurer que le locataire recevra une compensation pour ses frais de déménagement et un logis temporaire, le cas échéant. Le préposé communique aussi avec le locataire afin de s'assurer qu'il sait où s'adresser pour obtenir de l'aide.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2001-2002		**Dépenses prévues 2001-2002**		**Écart**	**Note expl.**
2(b) Direction de la location à usage d'habitation	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires Autres dépenses	57,00	2 702,9 748,1	57,00	2 560,3 734,9	(142,6) (13,2)	1
Total des dépenses	57,00	3 451,0	57,00	3 295,2	(155,8)	

Note explicative :

1. Écart attribuable au roulement du personnel.

COMMISSION DE LA LOCATION À USAGE D'HABITATION

La Commission de la location à usage d'habitation est un tribunal quasi judiciaire spécialisé qui entend les appels interjetés par suite des décisions et des ordonnances rendues par le directeur en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation.*

La Commission est formée des membres suivants :

1) le commissaire en chef, qui occupe un poste à temps plein, a un mandat de cinq ans et se trouve à Winnipeg;

2) les commissaires en chef adjoints, soit onze postes à temps partiel, qui peuvent exercer les pouvoirs et les fonctions du commissaire en chef, ont un mandat de deux ans et proviennent de Winnipeg, Altona, Brandon et Thompson;

3) les membres des comités, soit trentre-trois personnes, dont la moitié représentent la position des locateurs et les autres la position des locataires, et qui proviennent de Winnipeg, The Pas, Thompson, Dauphin et Brandon.

Les audiences de la Commission se tiennent devant un comité formé de trois membres : un représentant du locateur, un représentant du locataire et un commissaire neutre, soit le commissaire en chef ou un des commissaires en chef adjoints.

Les audiences sont présidées par le commissaire neutre, dont la voix est prépondérante en cas d'égalité.

Les audiences à l'extérieur de Winnipeg ont lieu dans le district judiciaire le plus proche.

Les décisions de la Commission peuvent être interjetées en appel auprès de la Cour d'appel mais seulement en cas d'erreur sur une question de droit ou de compétence. Un juge de la Cour d'appel doit autoriser le recours en appel. L'article 179 de la *Loi sur la location à usage d'habitation* stipule que toute décision ou ordonnance de la Commission relative à une question réglée en vertu de la partie 9 de la Loi, qui porte sur le contrôle des loyers, est sans appel. La décision de la Commission est alors définitive et exécutoire.

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS		
Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002		
Dossiers :		
	Reçus	**Complétés**
Abandons	-	-
Plaintes	165	145
Avis	3	3
Obligations mutuelles	-	-
Obligations du locateur	-	1
Ordres de reprise de possession	95	80
Contrôle des loyers	185	96
Réparations	9	7
Dépôts de garantie	88	66
Baux	5	5
Obligations du locataire	-	1
Services publics	6	4
TOTAL	**556**	**408**
Appels :		
Interjetés par le locateur		191
Interjetés par le locataire		351
Interjetés par les deux parties		14
TOTAL		**556**
Décisions :		
Ordres confirmés		145
Ordres modifiés		149
Ordres abrogés		20
Ordres retirés		86
Ordres rejetés		3
Ordres annulés		2
Ordres en instance		1
Motions en prorogation de délai refusées		2
TOTAL		**408**
Cour d'appel :		
Demandes de recours en appel		12
Audiences d'appel à Winnipeg :		356

Autres audiences d'appel :		
Beauséjour		4
Brandon		22
Dauphin		1
Morden		2
Portage-la-Prairie		3
Selkirk		4
Steinbach		1
The Pas		2
Thompson		3
Total du nombre d'audiences d'appel à Winnipeg et ailleurs		**398**
Cour d'appel :		
Demandes de recours en appel		12
Refusées		9
En instance		3
Accordées		1
Nouvelle audience de la Commission		0
Ajournées sine die		0
Retirées		1
Réglées		0
TOTAL		**12**
Audiences de la Cour d'appel :		
En instance		0

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2001-2002		**Dépenses prévues 2001-2002**		**Écart**	**Note expl.**
2(b) Commission de la location à usage d'habitation	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	4,50	459,0	4,50	470,0	(11,0)	
Autres dépenses		100,6		109,6	(9,0)	
Total des dépenses	4,50	559,6		579,6	(20,0)	

COMMISSION D'APPEL D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS DE LA ROUTE

La Commission d'appel d'indemnisation des accidents de la route est un tribunal spécialisé qui a été créé afin d'entendre les appels se rapportant aux réclamations faites en vertu du Régime manitobain de protection contre les préjudices personnels de la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM), qu'on appelle plus couramment régime sans égard à la responsabilité.

La Commission a été créée en vertu de la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* qui définit, entre autres choses, les pouvoirs et les responsabilités de la Commission quant au traitement des appels.

L'exercice financier 2001-2002 a correspondu à la huitième année d'existence de la Commission qui, depuis le 12 décembre 2001, a un effectif de seize personnes, soit deux commissaires à temps plein, dix commissaires à temps partiel, un directeur, un agent d'appel, la secrétaire du commissaire en chef et la secrétaire-réceptionniste. Le nombre d'appels déposés auprès de la Commission en 2001-2002 était de 135 comparativement à 151 à l'exercice précédent. Chaque dossier d'appel peut se rapporter à diverses décisions de la SAPM. En 2001-2002, les dossiers d'appel se rapportaient à 147 décisions de la SAPM comparativement à 161 en 2000-2001. La majorité des appels se rapportaient à des blessures subies au cours des exercices précédents, dont certaines remontaient à 1994. Les dossiers afférents à ces cas sont donc souvent volumineux et demandent énormément de temps. Cette situation s'explique en partie par le fait que, lorsque les blessures sont d'une gravité comparable et qu'on ne conteste pas la responsabilité initiale de l'assureur, le demandeur peut recevoir de la SAPM une indemnité de remplacement du revenu ou une indemnité de traitement médical pendant une période prolongée. C'est seulement quand la SAPM décide de cesser de verser ce revenu qu'on engage parfois le processus d'appel.

L'appel

Avant de déposer un appel auprès de la Commission, les demandeurs qui ont subi des blessures corporelles par suite d'un accident d'automobile et qui estiment être lésés par une décision de la SAPM doivent faire revoir cette décision par un agent d'examen interne de la SAPM. Les demandeurs disposent de 60 jours pour demander une révision.

L'agent d'examen interne fait part de sa décision par écrit en indiquant les raisons la justifiant. Le demandeur qui n'est toujours pas satisfait peut alors déposer un avis d'appel auprès de la Commission dans les 90 jours suivant l'avis de décision. Les droits d'appel sont expliqués au demandeur par écrit à chaque étape du traitement de la demande de réclamation.

La Commission peut accorder un délai supplémentaire pour le dépôt d'un avis d'appel. Il est arrivé que la Commission accorde un délai supplémentaire aux demandeurs qui ont justifié de façon probante pourquoi ils n'ont pas respecté le délai de 90 jours. Elle continue de prendre en considération les demandes raisonnables.

Après le dépôt de l'avis d'appel auprès de la Commission, celle-ci obtient, de la SAPM, le dossier du demandeur. Le personnel de la Commission examine le dossier et, à partir de la ou des questions faisant l'objet de l'appel, créée un index de tous les éléments pertinents. Une copie de

cet index est transmise aux deux parties. La Commission établit ensuite une date pour l'audience de l'appel. La Commission fait tout en son pouvoir pour entendre un appel dès que possible tout en essayant de satisfaire le demandeur et la SAPM. Pendant les deux premières années de fonctionnement de la Commission, les audiences d'appel avaient lieu environ un mois suivant la réception du dossier de la SAPM. Cependant, c'est avec une fréquence déconcertante qu'on essayait d'obtenir un ajournement à la dernière minute, souvent parce qu'une des parties avait reçu en retard les rapports médicaux ou chiropratiques mis à jour, qu'elle devait ensuite communiquer à l'autre partie. La Commission a donc décidé qu'elle ne fixerait désormais les dates d'audience que lorsque les deux parties peuvent confirmer qu'elles ne prévoient pas présenter d'autres rapports médicaux ou d'autres rapports écrits.

Les appels sont entendus par un comité formé de trois commissaires, qui forment le quorum prescrit par la Loi. Les audiences sont informelles et la majorité des demandeurs ne sont pas représentés par un avocat. La Commission n'est pas liée aux règles de présentation de la preuve suivies par les tribunaux. Il est déjà arrivé, quand le demandeur vivait ou travaillait à l'extérieur de Winnipeg, que les commissaires ont, avec l'autorisation des parties, tenu une téléconférence en utilisant un « téléphone avec haut-parleur » dans la salle d'audience pour permettre à toutes les personnes intéressées de communiquer entre elles. Cette façon de procéder est très pratique quand on conteste peu ou pas de faits pertinents et qu'il n'est par conséquent pas nécessaire que le comité fasse l'appréciation de la preuve et détermine la crédibilité. La conférence téléphonique a l'avantage supplémentaire d'éviter de faire venir le demandeur en ville (et de lui faire parcourir parfois de longues distances) ou de demander au comité de se rendre à l'endroit où vit le demandeur. S'il s'avère nécessaire, au cours d'une audience téléphonique, que la Commission rencontre un ou plusieurs témoins, on reportera alors l'audience.

Les demandeurs et la SAPM peuvent présenter une nouvelle preuve pour l'audience, soit par écrit, soit par déposition orale, qu'ils doivent alors communiquer à l'autre partie suffisamment tôt avant l'audience. Les commissaires apprécient la preuve et les arguments tant du demandeur que de la SAPM avant de rendre chaque décision.

Après l'audience, la Commission communique sa décision qui, selon la Loi, peut :

a) confirmer, modifier ou rescinder la décision de la SAPM; ou
b) rendre toute décision que la Société aurait pu prendre.

En règle générale, on envoie les décisions écrites, accompagnées des raisons les justifiant, au demandeur et à la SAPM. Un délai dans l'envoi des décisions peut se produire quand les commissaires jugent nécessaire de chercher d'autres preuves de source indépendante ou provenant d'experts. Dans ce cas, la preuve est transmise aux deux parties qui ont la possibilité d'y réagir avant que la Commission ne rende une décision définitive.

On peut maintenant avoir accès à toutes les raisons justifiant les décisions de la Commission (autres que celles qui ne font que confirmer les raisons de l'agent d'examen interne de la SAPM) grâce à QuickLaw, une entreprise canadienne qui tient à jour une base de données électronique contenant les décisions rendues par les cours et les tribunaux de tout le pays et qu'elle met à la disposition des gens sur une base commerciale. Ce service devrait s'avérer particulièrement utile aux avocats qui comparaissent aux audiences de la Commission.

La décision de la Commission est exécutoire et ne donne lieu qu'à un droit d'appel, à la Cour d'appel du Manitoba, sur une question de droit ou de compétence et ce, à la condition d'avoir obtenu l'autorisation préalable de cette cour. Seulement deux demandes de recours en appel ont été accordées depuis la création de la Commission il y a huit ans. Deux demandes de recours en appel ont été déposées en 2001-2002 et ont toutes les deux été rejetées.

Environ 41 % des appels entendus pendant l'exercice ont abouti en tout ou en partie.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2001-2002		**Dépenses prévues 2001-2002**		**Écart**	**Note expl.**
2(c) Commission d'appel d'indemnisation des accidents de la route	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires Autres dépenses	7,00	437,9 109,1	7,00	448,8 123,0	(10,9) (13,9)	1
Total des dépenses	7,00	547,0	7,00	571,8	(24,8)	

Note explicative :

1. Roulement du personnel.

CORPORATIONS

Direction de la réglementation des institutions financières

La Direction de la réglementation des institutions financières a deux ans d'existence et a été créée à la suite de la fusion de la Direction des assurances et de la Direction de la réglementation des corporations de fiducie, des coopératives et des credit unions.

Le mandat de la Direction est :

- de protéger les clients des compagnies d'assurances et des sociétés de fiducie et de prêt, ainsi que les sociétaires des caisses populaires et des credit unions en vérifiant la solvabilité de ces établissements et en veillant au respect de la législation;
- de protéger les droits des sociétaires des caisses populaires et des credit unions en proposant un processus de résolution des conflits;
- d'aider les clients des compagnies d'assurances en les éduquant et en assurant une médiation;
- d'administrer un cadre juridique et pratique à l'intérieur duquel les institutions financières, les entreprises et les consommateurs peuvent fonctionner efficacement.

La Direction assure l'administration des lois suivantes :

- *Loi sur les coopératives*;
- *Loi sur les caisses populaires et les credit unions*;
- Partie XXIV de la *Loi sur les corporations* (corporations de fiducie et de prêt);
- *Loi sur les assurances*;
- *Loi sur l'imposition des compagnies d'assurance*;
- *Loi sur l'assurance maritime*.

En outre, la Direction perçoit la taxe faisant l'objet du règlement relatif à la perception fiscale pris en application de la *Loi sur la prévention des incendies*, au nom du Bureau du commissaire aux incendies.

Pour s'acquitter de son mandat, la Direction a exercé les fonctions suivantes :

Enquêtes

- répondre à plus de 9 000 demandes de renseignements d'ordre général au sujet des institutions financières, des services financiers et des coopératives;
- répondre aux questions des institutions financières et des coopératives au sujet des exigences des lois et des règlements du Manitoba;
- donner suite aux demandes et aux plaintes des consommateurs;
- assurer la médiation des litiges entre les consommateurs et les compagnies d'assurances et entre les sociétaires et leur coopérative, caisse populaire ou credit union et procéder au traitement de 139 dossiers de plainte.

Surveillance des institutions financières

- évaluer le rendement financier et les programmes d'action de la Credit Union Central of Manitoba et de la Fédération des caisses populaires du Manitoba Inc.;

- évaluer le bien-fondé des méthodes de contrôle du crédit et des autres formes de risques des systèmes des caisses populaires et des credit unions;
- évaluer le rendement financier et l'efficacité des programmes de la Credit Union Deposit Guarantee Corporation et de la Société d'assurance-dépôts des caisses populaires;
- en collaboration avec le Bureau du surintendant des institutions financières du Canada, vérifier la solvabilité de sept compagnies d'assurances et d'une société de fiducie constituées au Manitoba;
- préparer le rapport annuel requis en vertu de la *Loi sur les assurances*;
- examiner les comptes rendus annuels de 53 sociétés de fiducie et de prêt extraprovinciales exerçant leurs activités au Manitoba et examiner les questions soulevées à ce sujet avec les principaux organismes de réglementation du territoire dont elles relèvent.

Délivrance des licences et des autorisations à pratiquer

- accorder aux compagnies d'assurances les licences nécessaires à l'exercice d'activités commerciales dans le domaine de l'assurance au Manitoba;
- accorder des licences aux agents d'assurance contre la grêle, aux agents d'assurance-accident et d'assurance-bagage et aux experts en assurance contre la grêle;
- examiner et approuver deux nouvelles demandes d'autorisation et deux demandes de modification d'autorisation pour les sociétés de fiducie et de prêt extraprovinciales exerçant leurs activités au Manitoba.

Constitution en société

- aider les nouvelles coopératives à se constituer en société ainsi qu'à modifier leurs lettres patentes et règlements constitutifs;
- aider les caisses populaires et les credit unions à modifier leurs lettres patentes et règlements constitutifs;
- préparer des trousses de renseignements et des modèles de règlement constitutif pour différents types de coopératives.

Divers

- surveiller les activités de réglementation du Conseil d'assurance du Manitoba, qui assume la responsabilité d'établir les normes de niveau d'entrée, de faire subir les examens et de délivrer les licences aux agents, aux courtiers et aux experts d'assurance, ainsi que d'examiner le comportement de ces personnes et de prendre au besoin les mesures disciplinaires qui s'imposent;
- organiser les audiences du tribunal qui entend les appels concernant la cessation de participation de membres de coopératives d'habitation;
- maintenir un registre central pour le dépôt ordonné de tous les documents requis en vertu de la *Loi sur les caisses populaires et les credit unions* et de la *Loi sur les coopératives*;
- poursuivre la révision de la *Loi sur les caisses populaires et les credit unions* et de ses règlements;
- commencer les consultations relatives à la révision de la *Loi sur les assurances;*
- percevoir la taxe sur les primes conformément à la *Loi sur l'imposition des compagnies d'assurances*;
- percevoir la taxe imposée en vertu de la *Loi sur la prévention des incendies.*

Service à la clientèle
La Direction mesure le taux de satisfaction de sa clientèle en faisant enquête auprès de chaque compagnie d'assurances et d'un consommateur sur trois qui communique avec la Direction quand elle assure une médiation. L'enquête révèle un taux de satisfaction de 82 %.

Sociétés de fiducie et de prêt
Le 31 mars 2002, 53 sociétés de fiducie et de prêt exerçaient leurs activités au Manitoba, soit une société de fiducie et de prêt constituée au Manitoba et 52 sociétés de fiducie et de prêt extraprovinciales exerçant leurs activités au Manitoba.

Credit Unions/Caisse populaires
Voici les statistiques unifiées des credit unions et des caisses populaires qui exerçaient leurs activités au Manitoba le 31 décembre des deux dernières années :

Credit Unions	2001 (milliards de dollars)	2000 (milliards de dollars)
Total de l'actif	6,6	5,9
Total des dépôts	6,2	5,5
Total des prêts	5,3	4,7
Nombre de sociétaires	455 000	428 000
Nombre de credit unions et d'emplacements	61/174	62/170

Caisses populaires	2001 (millions de dollars)	2000 (millions de dollars)
Total de l'actif	537	508
Total des dépôts	496	463
Total des prêts	431	421
Nombre de sociétaires	32 856	32 301
Nombre de caisses et d'emplacements	9/31	9/30

Coopératives
Le 31 mars 2002, 379 coopératives comptant plus de 255 000 membres actifs exerçaient leurs activités au Manitoba dans les domaines suivants :

Habitation	59	Marchés agricoles	12
Consommation	57	Agriculture/Producteur	16
Garderie	47	Engraisseurs de bovins	11
Services communautaires	56	Emploi	9
Services publics	46	Pêche	11
Marketing	47	Communications et transport	8
Total = 379			

En 2001-2002, on a constitué ou reconstitué 21 coopératives, on en a dissous 20 autres et une a disparu à la suite de la cessation de ses activités.

Assurance

Voici un résumé des activités liées au domaine des assurances.

RAPPORT D'ACTIVITÉS		
DESCRIPTION	**2001-2002**	**2000-2001**
Demandes de renseignements par téléphone	9 554	11 303
Plaintes - Nombre de dossiers traités	139	222
Activités de relations publiques	7	3
Enquêtes en vue d'une médiation	0	1
Interviews accordées à la presse	3	4
Participation à une émission de lignes ouvertes à la radio	0	0
TOTAL	**9 703**	**11 533**

Voici une comparaison sommaire des activités liées à la délivrance des licences et à l'analyse des plaintes accomplies par la Direction et le Conseil d'assurance du Manitoba.

LICENCES DÉLIVRÉES À DES COMPAGNIES D'ASSURANCES		
DESCRIPTION	**2001-2002**	**2000-2001**
Charte fédérale	219	223
Charte provinciale	43	43
TOTAL	**262**	**266**

LICENCES DÉLIVRÉES PAR LE BUREAU DU SURINTENDANT DES ASSURANCES		
DESCRIPTION	**2001-2002**	**2000-2001**
Agents d'assurance contre la grêle	318	426
Agents d'assurance-accident et d'assurance-bagage	424	143
Divers agents	5	5
Total partiel - Agents	**747**	**574**
Experts - Assurance contre la grêle	24	24
Total partiel - Experts	**24**	**24**
Courtiers spéciaux	**6**	**6**
GRAND TOTAL	**777**	**604**
Licences d'agents d'assurance refusées ou annulées par le surintendant	S/O	S/O

LICENCES DÉLIVRÉES PAR LE CONSEIL D'ASSURANCE DU MANITOBA		
DESCRIPTION	**2001-2002**	**2000-2001**
Agents d'assurance-vie	2 378	2 473
Agents d'assurance I.A.R.D.	2 203	2 078
Agents d'assurance-accident et d'assurance-maladie	1 408	1 378
Agents d'assurance-automobile	6	7
Total - Agents	**5 995**	**5 936**
Experts	77	83
Experts-adjoints	7	6
Total - Experts	**84**	**89**
GRAND TOTAL	**6 079**	**6 025**

LICENCES ANNULÉES, SUSPENDUES, RÉVOQUÉES OU REFUSÉES PAR LE CONSEIL D'ASSURANCE DU MANITOBA		
DESCRIPTION	**2001-2002**	**2000-2001**
Licences d'agents d'assurance annulées	*94	76
Licences d'agents d'assurance suspendues	8	7
Licences d'agents d'assurance révoquées	0	1
Licences d'agents d'assurance refusées	2	2
Agents d'assurance réprimandés	0	0
TOTALS	**104**	**86**

* 72 annulations dues à l'incapacité d'atteindre le niveau désiré et 22 dues à l'incapacité de maintenir une assurance erreurs et omissions.

EXAMEN DU CONSEIL D'ASSURANCE DU MANITOBA POUR L'OBTENTION DE LA LICENCE D'AGENT D'ASSURANCE ET D'EXPERT						
	NOMBRE		RÉUSSITES		ÉCHECS	
	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001
VIE	791	691	428	335	363	356
I.A.R.D	30	24	11	5	19	19
ACCIDENT ET MALADIE	306	258	204	158	102	100
AUTO	0	0	0	0	0	0
Total - Agents	**1 127**	**973**	**643**	**498**	**484**	**475**
EXPERTS	5	14	2	6	3	8
Total - Experts	**5**	**14**	**2**	**6**	**3**	**8**
GRAND TOTAL	**1 132**	**987**	**645**	**504**	**487**	**483**

ANALYSE DES PLAINTES CONCERNANT LES COMPAGNIES D'ASSURANCE - PREMIÈRE PARTIE										
	ASSURANCE-VIE		ASSURANCE-ACCIDENT ET MALADIE		RENTES - RÉER		ASSURANCE INDIVIDUELLE/ LOCATAIRES ET LOCATEURS		ASSURANCE COMMERCIALE	
DESCRIPTION	2001-02	2000-01	2001-02	2000-01	2001-02	2000-01	2001-02	2000-01	2001-02	2000-01
Demandes d'indemnité	6	3	26	50	0	0	26	20	1	8
Demandes de police rejetées ou renouvellements refusés	3	0	0	1	0	0	1	2	0	1
Paiement des primes	14	22	3	3	0	3	3	3	1	0
Remplacements	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Méthodes de demande d'indemnité	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0
Méthodes de ventes	4	6	2	1	1	1	4	7	0	3
Publicité et promotion des ventes	1	1	1	1	0	0	2	2	0	0
Rabais	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abus d'influence	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Divers	0	2	1	3	0	0	1	2	0	1
Totaux	**30**	**35**	**33**	**60**	**1**	**4**	**37**	**38**	**2**	**13**

ANALYSE DES PLAINTES CONCERNANT LES COMPAGNIES D'ASSURANCE - DEUXIÈME PARTIE								
	ASSURANCE CONTRE LA GRÊLE		ASSURANCE-VOYAGE		ASSURANCE-AGRICOLE GÉNÉRALE		ASSURANCES DIVERSES : BÉTAIL, BAGAGE, GARANTIES, ASSURANCE-AUTO SUPPLÉMENTAIRE, ETC.	
DESCRIPTION	**2001-2002**	**2000-2001**	**2001-2002**	**2000-2001**	**2001-2002**	**2000-2001**	**2001-2002**	**2000-2001**
Demandes d'indemnité	0	1	3	4	1	2	4	1
Demandes de police rejetées ou renouvellements refusés	0	0	0	0	0	0	0	0
Paiement des primes	0	0	0	0	0	0	3	0
Remplacements	0	0	0	0	0	0	0	0
Méthodes de demande d'indemnité	0	0	0	0	0	0	0	0
Méthodes de ventes	0	1	0	0	0	1	4	2
Publicité et promotion des ventes	0	0	0	0	0	0	0	1
Rabais	0	0	0	0	0	0	0	0
Abus d'influence	0	0	0	0	0	0	0	0
Divers	0	2	0	0	0	0	21	57
Totaux	**0**	**4**	**3**	**4**	**1**	**3**	**32**	**61**

STATISTIQUES SUR LES PLAINTES - CONSEIL D'ASSURANCE DU MANITOBA		
	2001-2002	2000-2001
Nombre de dossiers ouverts :	138	142
Nombre de dossiers réglés :	*142	125
Nombre de dossiers en cours le 31 mars 2002 :	41	45
NOUVELLES PLAINTES PAR CONSEIL		
CONSEIL DES EXPERTS	5	6
CONSEIL GÉNÉRAL	30	48
CONSEIL DES AGENTS D'ASSURANCE-VIE	103	88

*L'on comptait 45 plaintes reportées.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2001-2002		Dépenses prévues 2001-2002		Écart	Note expl.
Réglementation des institutions financières	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	12,50	688,0	12,50	726,1	(38,1)	1
Autres dépenses		248,1		304,2	(56,1)	2
Total des dépenses	12,50	936,1	12,50	1 030,3	(94,2)	

Notes explicatives :

1. Postes laissés vacants.
2. Réduction des coûts prévus pour les services de supervision de la solvabilité fournis par le Bureau du surintendant des institutions financières.

RÉGIE DES SERVICES PUBLICS

La Régie des services publics est un organisme quasi judiciaire autonome qui fonctionne sous l'autorité de l'Assemblée législative du Manitoba.

La Régie est responsable de la réglementation des services publics mentionnés dans la *Loi sur la Régie des services publics*, dont voici la liste :

- Centra Gas Manitoba Inc. – distribution de gaz naturel
- Stittco Utilities Man Ltd. – distribution de propane
- Gladstone Austin Natural Gas Co-op Ltd. – distribution de gaz naturel
- Swan Valley Gas Corporation – distribution de gaz naturel
- Services d'eau et d'égout (sauf à Winnipeg)

En plus de réglementer les tarifs des services publics précités, la Régie, conformément à la *Loi sur les gazoducs*, surveille le fonctionnement de ces services pour que le gaz naturel et le propane soient distribués en toute sécurité aux consommateurs manitobains.

Plusieurs autres lois définissent les responsabilités de la Régie en matière de réglementation et de décision :

- *Loi sur la distribution du gaz dans la conurbation de Winnipeg*
- *Loi sur la répartition du gaz*
- *Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres*
- *Loi sur les cimetières*
- *Loi sur la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba* (appels)
- *Loi sur la protection des voies publiques* (appels)

La Régie est aussi responsable de la réglementation des primes d'assurance exigées par la Société d'assurance publique du Manitoba pour les conducteurs et les véhicules ainsi que des taux imposés par Hydro Manitoba conformément à la *Loi sur l'examen public des activités des corporations de la Couronne*.

Au cours de l'exercice financier, la Régie a tenu 25 réunions, 34 jours d'audiences publiques et 2 jours de conférences préliminaires. Au total, la Régie a rendu 186 ordonnances officielles réparties comme suit :

Services d'eau et d'égout	72
Services de gaz naturel et de propane	25
Interruption des services de gaz	7
Loi sur la protection des voies publiques	1
Loi sur l'Hydro-Manitoba	71
Société d'assurance publique du Manitoba	8
Ville de Winnipeg (transport)	1
Loi sur les cimetières	1

La Régie a renouvelé 22 permis d'exploitation et délivré 3 permis initiaux conformément à la *Loi sur les arrangements préalables des services de pompes funèbres*. En outre, la Régie a reçu 16 demandes de révision des tarifs exigés pour les cercueils et les services funéraires. Enfin, elle a continué d'examiner et de vérifier les rapports annuels des titulaires de permis et de leurs fiduciaires en ce qui concerne la vente de préarrangements funéraires et la fiducie des fonds engagés.

Conformément à la *Loi sur les cimetières*, la Régie a délivré pendant l'année les permis d'exploitation de 11 cimetières, de 29 columbariums, de 5 mausolées et de 14 crématoires à titre de renouvellement, et de 2 columbariums à titre initial. De plus, 67 permis ont été délivrés à des agents de vente pour le compte des propriétaires de cimetières. La Régie a également autorisé 17 demandes de révision des tarifs pour des emplacements, du matériel et des services.

La Régie a délivré 15 permis de distribution de gaz naturel à titre de renouvellement d'inscriptions et 6 à titre initial. Elle a répondu à un certain nombre de demandes de renseignements et tenu plusieurs réunions avec les distributeurs et d'autres membres de l'industrie du gaz naturel.

La Régie a supervisé la politique ainsi que la méthode d'interruption et de rétablissement du service de Centra Gas Manitoba Inc., de Gladstone Austin Natural Gas Co-op Ltd., de Swan Valley Gas Corporation et de Stittco Utilities Man Ltd. Elle a reçu à ce sujet un certain nombre de plaintes et de demandes de renseignements provenant de consommateurs, mais aucune audition d'appel n'a été requise.

Dépenses par poste secondaire

	Dépenses réelles 2001-2002		Dépenses prévues 2001-2002		Écart	Note expl.
3(b) Régie des services publics	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
Total des salaires	8,23	507,1	8,23	579,0	(71,9)	1
Autres dépenses		572,1		752,5	(180,4)	2
Total des dépenses	8,23	1 079,2	8,23	1 331,5	(252,3)	

1. Coûts salariaux des membres de la Régie moins élevés que prévu en raison du niveau d'activité actuel de la Régie et d'un poste laissé vacant.

2. La sous-utilisation est due à la réduction des honoraires professionnels.

AMORTISSEMENT DES IMMOBILISATIONS

Ces crédits sont destinés à l'amortissement des immobilisations.

DÉPENSES PAR POSTE PRINCIPAL

	Dépenses réelles 2001-2002		Dépenses prévues 2001-2002		Écart	Note expl.
	ÉTP	$	ÉTP	$	$	
05-4 Amortissement des immobilisations		219,9		248,9	(29,0)	

ORGANISMES DE SERVICE SPÉCIAL

OFFICE DES COMPAGNIES

L'Office des compagnies est devenu un organisme de service spécial (OSS) le 1er avril 1996.

L'Office exerce ses pouvoirs administratifs en vertu des lois suivantes :

- *Loi sur les corporations*
- *Loi sur l'enregistrement des noms commerciaux*
- *Loi sur les sociétés en nom collectif*
- *Loi sur les biens-fonds des communautés religieuses*
- Diverses lois constitutives

Conformément à ces lois, le grand public et les membres des professions juridiques déposent des documents auprès de la Direction pour :

- constituer en sociétés les entreprises manitobaines;
- enregistrer les entreprises constituées en sociétés à l'extérieur du Manitoba;
- enregistrer les noms des entreprises non constituées en sociétés.

L'Office exerce deux fonctions principales :

1. Constituer le registre central des renseignements de base sur les corporations et les entreprises commerciales. Ces renseignements sont à la disposition du public qui peut faire faire des recherches et sont utiles au consommateur ou au créditeur d'une corporation ou d'une entreprise commerciale.

2. Examiner les noms proposés des corporations et des entreprises commerciales pour s'assurer qu'on ne les confondra pas avec les noms déjà enregistrés.

En 2001-2002, le personnel de l'Office a répondu à 220 163 demandes de service de la part du public, comprenant entre autre choses le dépôt de documents, des demandes de renseignements téléphoniques et des demandes de recherche de dossiers en personne.

Les clients intéressés peuvent avoir accès aux fichiers de renseignements de l'Office des compagnies au moyen de terminaux situés à l'extérieur de l'Office. L'utilisation de ce service par le public a augmenté par rapport à l'exercice précédent, passant de 860 709 transactions en 2000-2001 à 885 643 transactions en 2001-2002 (il faut environ cinq transactions pour effectuer une recherche complète sur une corporation ou une entreprise commerciale). Ce service est pratique pour les clients étant donné qu'il est plus rapide et plus facile que le service offert à l'Office et qu'on peut l'utiliser 24 heures par jour du lundi au vendredi. Le service cesse le samedi à 18 heures et reprend le dimanche à 7 heures.

Le directeur de l'Office est le premier niveau d'appel à l'encontre des décisions relatives à l'enregistrement des dénominations sociales. Pendant l'exercice financier, il y a eu 75

oppositions à des dénominations enregistrées et non enregistrées, ce qui représente une hausse par rapport aux 60 de l'exercice précédent. Un bonne partie de ces oppositions concernaient des entreprises non enregistrées qui font affaires dans la province.

Le personnel de l'Office donne des conférences aux groupes intéressés à en savoir plus long sur ses activités, dont les étudiants du Red River Community College, de la Faculté de droit de l'Université du Manitoba (cours sur les transactions des procureurs), du Herzing Institute et du cours d'admission au barreau de la Société du Barreau, les participants au programme Law-at-Lunch de la Société du Barreau et la sous-section de droit commercial de la division manitobaine de l'Association du Barreau canadien.

STATISTIQUES COMPARÉES

Exercices financiers	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Nouvelles constitutions en société	3 270	3 324	3 239
Modifications	860	896	859
Nouveaux enregistrements de sociétés non manitobaines	668	737	628
Enregistrements de nouvelles dénominations sociales	6 067	7 078	7 104
Recherches au comptoir de dossiers de corporations et d'entreprises commerciales	7 787	10 261	12 636
Demandes de réservation de nom	13 658	15 000	15 368
Comptes rendus annuels traités	45 908	45 812	44 029
Demandes de renseignements téléphoniques	63 727	64 718	68 024
Demandes de renseignements au comptoir	29 645	29 622	30 912
Dossiers actifs de noms de corporations et d'entreprises commerciales	96 032	94 405	91 974

SOMMAIRE DES RÉSULTATS FINANCIERS

Exercices financiers	Résultats réels 2001-2002	Prévisions 2001-2002	Écart	Note expl.
Recettes	3 909,0	3 823,0	86,0	Note 1
Dépenses				
Salaires et avantages sociaux	1 325,0	1 485,0	(160,0)	Note 2
Dépenses de fonctionnement	710,0	902,0	(192,0)	Note 3
Amortissement	12,0	26,0	(14,0)	
Total des dépenses	2 047,0	2 413,0	(366,0)	
Gains nets de l'exercice				
Gains non répartis, début de l'exercice	1 862,0	1 410,0	452,0	
Partage des recettes	1 607,0	1 607,0	-	
Gains non répartis, fin de l'exercice	1 960,0	1 850,0	-	
	1 509,0	1 167,0	452,0	

Notes explicatives :

1. Comprend une augmentation due à la hausse des taux le 1er juillet 2001.
2. La diminution des salaires et des avantages sociaux est due au remplacement temporaire de bon nombre de postes à la suite du détachement de quatre membres du personnel à un projet de développement de système. L'intérêt sur l'obligation découlant des régimes de retraite a également cessé d'être comptabilisé dans le budget depuis que les caisses de retraite ont été transférées à la Régie de retraite.
3. Sur un budget de 200,0 $, seulement 58,0 $ a été consacré cette année à l'implantation d'un système de réservation de nom.

COMMISSION DES VALEURS MOBILIÈRES DU MANITOBA

La Commission des valeurs mobilières du Manitoba veille à l'application des lois suivantes :

- *Loi sur les valeurs mobilières*
- *Loi sur les courtiers en immeubles*
- *Loi sur les courtiers d'hypothèques*
- *Loi sur les contrats à terme*

Dans le secteur des valeurs mobilières, la Commission a pour mandat d'agir dans l'intérêt de la population en protégeant les investisseurs manitobains et en facilitant la mobilisation de capitaux, tout en protégeant l'équité et l'intégrité dans ce secteur. Dans le secteur de l'immobilier, elle a pour mandat de réglementer les activités des courtiers en immeubles, des vendeurs et des courtiers d'hypothèques afin d'assurer le respect des normes pertinentes garantissant la protection de la population. La Commission est engagée dans les activités suivantes :

- délivrer des certificats aux agents, aux courtiers et aux conseillers en valeurs mobilières, aux conseillers financiers, aux gestionnaires de portefeuilles et aux vendeurs;
- examiner les prospectus et les autres documents d'information afin que les renseignements divulgués soient simples, exacts et complets au moment des nouvelles émissions de valeurs mobilières;
- superviser le dépôt des états financiers, des déclarations d'initié et des autres documents d'information des sociétés émettrices de valeurs mobilières;
- délivrer les certificats et réglementer les activités des courtiers en immeubles, des courtiers d'hypothèques et des vendeurs;
- faire enquête sur toute infraction présumée aux quatre lois susmentionnées;
- fournir des services d'éducation et d'information aux membres de l'industrie et au public;
- procéder à des vérifications auprès des titulaires de certificat afin d'assurer le respect des exigences de la *Loi sur les valeurs mobilières* et de ses règlements.

En 2001-2002, la Commission a tenu 40 réunions ordinaires et 53 réunions spéciales (43 en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières*, 9 en vertu de la *Loi sur les courtiers en immeubles* et 1 en vertu de la *Loi sur les contrats à terme*). Elle a également tenu 8 audiences (4 en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières* et 4 en vertu de *la Loi sur les courtiers en immeubles*).

Secteur des valeurs mobilières

Le nombre d'ordonnances rendues, de documents déposés et d'inscriptions effectuées en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières* est réparti comme suit :

NOMBRE D'ORDONNANCES RENDUES	2001-2002	2000-2001
Exemptions	274	356
Enquêtes	19	5
Offres publiques d'achat	36	114
Déclarations d'initié	20	40
Comm. d'information financière	48	35
Cessation de transactions boursières*	124	64
Règles relatives aux offres limitées	46	56
Divers	39	11
Total	**606**	**681**

* Ordonnances de cessation de transactions boursières permanentes et provisoires

NOMBRE DE DOCUMENTS DÉPOSÉS	2001-2002	2000-2001
Prospectus**	710	668
Modifications de prospectus	179	207
Relevés d'information annuels	480	591
Émission de droits	19	18
Placements privés	135	133
Circulaires d'offre publique d'achat	71	114
Total	**1594**	**1731**

** Prospectus déposés – Un seul prospectus peut contenir de nombreuses émissions de valeurs mobilières (p. ex. le prospectus d'une société de fonds mutuels peut contenir différents fonds) et le nombre de fonds dans un prospectus peut augmenter au cours d'une période.

NOMBRE D'INSCRIPTIONS EFFECTUÉES	2001-2002	2000-2001
Vendeurs	5952	6371
Négociateurs financiers, directeurs de succursale	1293	1049
Courtiers, courtiers en valeurs mobilières et conseillers financiers	210	174
Émetteurs de valeurs mobilières et conseillers	2	4
Conseillers financiers et gestionnaires de portefeuilles	1	9
Conseillers internationaux	19	18
Preneurs fermes	0	1
Total	**7477**	**7626**

À la fin de 2001-2002, 7 477 certificats d'inscription ont été délivrés à titre de nouvelles inscriptions et de renouvellements d'inscription individuelle et d'inscription de courtiers, de directeurs de succursale et de négociateurs financiers. En outre, 522 succursales s'étaient inscrites ou avaient renouvelé leur inscription à la fin de l'exercice.

Il y a eu 1 727 modifications se rapportant aux courtiers en vertu de la *Loi sur les valeurs mobilières*, dont l'ajout ou le retrait de succursales, de directeurs de succursale, de négociateurs financiers et autres négociateurs.

À la fin de 2001-2002, 413 certificats de transfert d'inscription ont été délivrés.

Secteur des contrats à terme

Le nombre total de demandes d'exemption et d'inscriptions effectuées en vertu de la *Loi sur les contrats à terme* à la fin du quatrième trimestre de l'exercice 2001-2002 se répartit comme suit :

NOMBRE D'INSCRIPTIONS EFFECTUÉES	2001-2002	2000-2001
Courtiers – Délégués en bourse	13	15
Courtiers – Commissionnaire des contrats à terme	12	15
Courtiers – Négociants	8	7
Courtiers – Dirigeants ou partenaires	56	42
Courtiers – Vendeurs	79	78
Courtiers – Négociateurs en bourse	9	16
Conseillers	2	2
Courtiers – Dirigeants et partenaires	15	3
Total	**194**	**178**

À la fin du quatrième trimestre de 2001-2002, 194 certificats d'inscription ont été délivrés à des courtiers et à des conseillers. En outre, 2 succursales étaient inscrites à la fin du quatrième trimestre.

Au total, on a procédé au traitement de 3 demandes d'exemption et de 2 ordonnances d'enquête en vertu de la *Loi sur les contrats à terme*.

Secteur de l'immobilier

À la fin de l'exercice 2001-2002, les ordonnances et les inscriptions relatives au secteur de l'immobilier se répartissaient comme suit :

NOMBRE D'ORDONNANCES RENDUES	2001-2002	2000-2001
Loi sur les courtiers en immeubles		
Suspensions	8	0
Enquêtes	2	0
Exemptions	9	2
Divers	9	3
Loi sur les courtiers d'hypothèques		
Exemptions	1	1
Total	**29**	**6**

NOMBRE D'INSCRIPTIONS EFFECTUÉES	2001-2002	2000-2001
Courtiers en immeubles	391	395
Courtiers en immeubles – Agents autorisés	606	642
Agents immobiliers	1135	1291
Ventes privées – Agents immobiliers	22	27
Ventes privées – Courtiers en immeubles	5	4
Ventes privées – Agents autorisés	3	5
Succursales	22	28
Courtiers d'hypothèques	11	13
Courtiers d'hypothèques – Agents autorisés	14	15
Vendeurs	8	6
Total	**2217**	**2426**

À la fin de 2001-2002, 2 217 certificats d'inscription ont été délivrés à titre de nouvelles inscriptions et de renouvellements d'inscription de vendeurs et de courtiers, ainsi que de succursales.

AUTRES ACTIVITÉS	2001-2002	2000-2001
Loi sur les courtiers en immeubles		
Réintégrations	27	29
Transferts	270	135
Examens	23	23
Lettres relatant les antécédents	11	10
Loi sur les courtiers d'hypothèques		
Total	**331**	**197**

Les 23 examens administrés étaient répartis comme suit : 4 examens de la Commission à l'intention des agents immobiliers, 5 examens de la Commission sur la gestion immobilière à l'intention des courtiers en immeubles, 1 examen de la Commission à l'intention des agents immobiliers (ventes privées) et 13 examens de la Commission à l'intention des agents immobiliers (nouvelles maisons).

On a procédé au traitement de sept demandes d'exemption, soit six en vertu de la *Loi sur les courtiers en immeubles* et une en vertu de la *Loi sur les courtiers d'hypothèques*.

Application de la législation

La Commission a reçu 116 plaintes du public au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2002. Ces plaintes varient énormément, en ce sens que la vente de valeurs mobilières peut aussi bien toucher quelques cas isolés qu'une bonne partie de la population.

Quand la Commission reçoit une plainte, elle commence par déterminer si la question en cause peut se résoudre à l'amiable ou si une enquête plus approfondie est requise.

Lorsque la plainte se rapporte à un titulaire de certificat, le personnel de la Commission parvient souvent à la régler en assurant une médiation entre le plaignant et le titulaire concerné. Il peut aussi porter la question à l'attention de la société émettrice de valeurs mobilières afin de s'assurer que la vente de ces dernières au public se fasse conformément à la législation.

Lorsqu'une question nécessite une enquête plus approfondie, le personnel de la Commission fait des entrevues, recueille de la documentation et réunit toute la preuve nécessaire pour déterminer si cette question doit faire l'objet d'une audience devant la Commission ou de poursuites en justice.

Dans la mesure du possible, le personnel tente de parvenir à une entente de règlement avant l'audience ou l'engagement des poursuites. L'entente de règlement est un contrat signé par le personnel de la Commission et la partie défenderesse. Chaque entente de règlement contient un exposé des faits qui ont conduit à la poursuite, les infractions à la législation sur les valeurs mobilières observées et une recommandation quant à la pénalité qui devrait être imposée. Toutes les ententes de règlement sont examinées par un comité indépendant de la Commission au cours d'une audience publique afin d'assurer que les conditions de l'entente sont dans l'intérêt du public.

La Commission est également investie du pouvoir d'émettre une interdiction de transaction quand la société émettrice de valeurs mobilières a enfreint la Loi. Dans certains cas, ces interdictions se rapportent au défaut de déposer des documents et peuvent être facilement résolues. Dans d'autres cas, une audience devant la Commission devient nécessaire.

Le personnel de la Commission communique souvent avec d'autres organismes gouvernementaux, des organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières et

les organismes d'application de la Loi de façon à assurer le règlement hâtif de toute question susceptible de causer un préjudice à la population.

Programmes d'éducation

Les programmes d'éducation de la Commission, soit les allocutions et les séminaires à l'intention des investisseurs, continuent de prendre de l'essor. Les buts visés au chapitre de l'éducation sont :

- d'amener le public à mieux connaître la Commission et ses fonctions;
- de proposer une programmation qui répond aux besoins du public et de l'industrie;
- d'accroître les partenariats stratégiques avec les organismes à caractère éducatif de l'industrie;
- de créer des liens avec les médias pour que l'information se rende au public rapidement et de manière impartiale;
- de collaborer avec d'autres organismes provinciaux de réglementation afin d'accroître les connaissances des investisseurs à l'échelle nationale;
- de se maintenir à jour en ce qui concerne les programmes en collaborant avec les organismes de réglementation nationaux et internationaux.

La Commission continue de participer à divers projets nationaux comme la semaine de l'éducation des investisseurs, ainsi qu'à une foule d'activités promotionnelles (publicités dans des magazines et des brochures). À l'échelle locale, le personnel de la Commission a collaboré à l'organisation des activités suivantes :

- quatre allocutions publiques prononcées en soirée qui portaient sur les fraudes à l'investissement;
- les ateliers portant sur la façon d'augmenter son avoir, les régimes de retraite et le choix d'un conseiller financier donnés dans le cadre de « Lunch and Learn »;
- le quizz sur le Web à l'intention des élèves de secondaire 1 à 4 de la province;
- le petit déjeuner regroupant des membres de l'industrie et dont le thème était l'éducation permanente comme forme d'investissement, en collaboration avec l'Institut des banquiers canadiens.

Parmi les autres projets locaux mentionnons les salons professionnels, les présentations publiques, les alertes aux investisseurs, les présentations aux Premières Nations, le Forum de Brandon et Jeunes entreprises.

Modifications législatives et initiatives politiques

Autorités canadiennes en valeurs mobilières

La Commission continue de participer activement à plusieurs projets entrepris par les Autorités canadiennes en valeurs mobilières pour coordonner les activités des organismes de réglementation du commerce des valeurs mobilières de l'ensemble du Canada dans les domaines de l'examen des prospectus, des demandes et des inscriptions. Ces projets ont déjà permis de simplifier l'examen des demandes à l'échelle nationale au moyen d'un système de

confiance mutuelle entre les différentes sphères de compétence. Quand le reste des projets commenceront à porter fruits, la qualité du service au public augmentera tout en permettant à la Commission de continuer à élaborer des projets à l'échelle locale.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS FINANCIERS (en milliers de dollars)

Exercices financiers	Résultats réels 2001-2002	Prévisions 2001-2002	Écart	Note expl.
Recettes	7 825	7 664	161	1
Dépenses				
Salaires et avantages sociaux	1 934	2 096	162	2
Dépenses de fonctionnement	889	981	92	3
Amortissement	181	187	6	
Total des dépenses	3 004	3 264	260	
Gains nets de l'exercice	4 821	4 400	421	
Gains non répartis, début de l'exercice	4 421	4 421	0	
Moins : somme allouée au fonds de réserve	235	235	0	
Disposition des fonds excédentaires	5 500	5 500	0	
Gains non répartis, fin de l'exercice	3 507	3 086	421	

Notes explicatives :

1. Les recettes totales de l'exercice financier 2001-2002 ont dépassé les prévisions de 161 $ (2,1 %), en raison principalement du niveau d'activité dans le marché qui n'a pas diminué autant que prévu.

2. Les dépenses au chapitre des salaires et des avantages sociaux ont été inférieures aux prévisions (162 $), principalement en raison de postes à temps plein laissés vacants pendant l'exercice.

3. L'écart de 92 $ au chapitre des dépenses de fonctionnement est dû principalement au report de l'implantation de la base de données des inscriptions à l'échelle nationale.

OFFICE D'ENREGISTREMENT DES TITRES ET DES INSTRUMENTS

L'Office d'enregistrement des titres et des instruments est devenu un organisme de service spécial le 1er avril 1997. L'organisme regroupe deux bureaux d'enregistrement distincts, soit le Bureau des titres fonciers et le Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels. Le Bureau des titres fonciers administre le système provincial de biens-fonds conformément à la *Loi sur les biens réels*, à la *Loi sur l'enregistrement foncier* et à d'autres lois connexes et tient à jour les descriptions juridiques écrites de tout bien-fonds de la province du Manitoba. Le Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels consigne et fournit des renseignements au public concernant les titres de corporation, la nomination des curateurs et les sûretés données en garantie conformément à la *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*. Il fournit aussi un registre central des privilèges qui ont priorité en vertu de diverses lois provinciales.

Le nombre d'enregistrements à l'Office d'enregistrement des titres et des instruments a augmenté par rapport à l'exercice précédent. En 2001-2002, le volume total de documents a augmenté de 4 % à 435 609 documents (2000-2001 : 420 439), soit 166 640 documents au Bureau des titres fonciers (2000-2001 : 150 704) et 268 969 documents au Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels (2000-2001 : 269 735). Les demandes de service adressées à l'Office ont diminué de 3 % pour atteindre 438 309 demandes (1999-2000 : 453 416), soit 220 726 demandes au Bureau des titres fonciers (2000-2001 : 228 135) et 217 583 demandes au Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels (2000-2001 : 225 281). Enfin, le Bureau des titres fonciers a émis 72 302 certificats de titre (1999-2000 : 75 858).

Au Bureau des titres fonciers de Winnipeg, on consacre environ quatre jours civils à l'enregistrement des documents. Environ 94 % des documents sont déposés sous forme électronique, par opposition à la forme imprimée (ce qu'on appelle le « taux de consultation électronique »). L'enregistrement des documents dans les bureaux des titres fonciers régionaux prend environ deux jours, le taux de consultation électronique étant de 84 % à Brandon, de 82 % à Portage, de 84 % à Morden, de 74 % à Neepawa et de 61 % à Dauphin. Pour sa part, le Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels effectue en moyenne les enregistrements en une journée.

Pour la troisième année consécutive, le traitement de l'ensemble des enregistrements et des services pouvait se faire par voie électronique. L'automatisation des instruments d'enregistrement permet à chacun des bureaux d'améliorer sa capacité à répondre à une augmentation des volumes avec les ressources existantes sans nuire à la qualité du service.

Le revenu tiré des droits s'élevait à 28,8 millions de dollars, soit une hausse de 10 % par rapport à 2000-2001 (26,1 millions). Le revenu total des enregistrements a augmenté de 11 %, à 15,1 millions de dollars (2000-2001 : 13,6 millions), tandis que le revenu tiré des droits sur les cessions immobilières a augmenté de 10 %, à 13,7 millions de dollars (2000-2001 : 12,5 millions), en raison d'un petit nombre de transactions immobilières de grande valeur effectuées dans l'année.

Les revenus du Bureau des titres fonciers ont augmenté de 8 à 8,8 millions de dollars dans le dernier exercice. Ces revenus sont répartis comme suit : 1,1 millions de dollars en droits de cession, 2,3 millions de dollars en frais d'hypothèque, 6,5 millions de dollars en frais d'enregistrements divers, et 2,1 millions de dollars en frais de service. Des récupérations de service évaluées à 300 700 $ et des récupérations salariales de 188 200 $ pour du personnel détaché ont été obtenues d'autres ministères pendant l'exercice.

Les revenus du Bureau d'enregistrement des sûretés relatives aux biens personnels ont atteint 5,6 millions de dollars, une hausse de 20 % par rapport à 2000-2001. Cette augmentation est attribuable à la hausse des droits afférents au nouveau service accessible au moyen d'Internet ainsi que des droits perçus pour augmenter la durée des enregistrements multiples. Les revenus du Bureau sont répartis comme suit : 4,2 millions de dollars en revenus d'enregistrement et 1,4 millions de dollars en revenus de service.

Office d'enregistrement des titres et des instruments
Sommaire des résultats financiers - 2000-2001

Élément	Résultats réels 2001-2002	Prévisions 2001-2002	Écart	Note expl.
Droits sur les cessions immobilières	13 658,5 $	12 200,0 $	1 458,5 $	(1)
Droits et autres revenus	15 137,8 $	14 228,0 $	909,8 $	(1)
Dépenses :				
Salaires et avantages sociaux	7 415,7 $	7 923,0 $	(507,3 $)	(2)
Dépenses de fonctionnement	3 597,5 $	3 910,0 $	(312,5 $)	(2)
Amortissement	195,8 $	129,0 $	66,8 $	
Total des dépenses	11 209,0 $	11 962,0 $	(753,0 $)	
Gains nets	3 928,8 $	2 266,0 $	1 662,8 $	
Partage des revenus	3 100,0 $	3 100,0 $	-	

Notes

1. Le revenu tiré des droits sur les cessions immobilières plus élevé que prévu est dû à des transactions importantes ayant eu lieu dans les 3e et 4e trimestres. La force du marché immobilier a également contribué à la hausse de ce type de revenu.

2. Les salaires et les avantages sociaux moins élevés que prévu sont dus à la réduction du personnel ainsi qu'à la gestion des vacances et au sous-classement des postes. Les reports et les économies réalisées au chapitre des dépenses de fonctionnement et des programmes (p. ex. frais du traitement informatique par le DSI, location d'équipement, points de vente, poste et manutention, honoraires professionnels, gestion des documents, sondages, réparations et entretien) expliquent les dépenses moins élevées que prévu.

BUREAU DE L'ÉTAT CIVIL

Le Bureau de l'état civil est devenu un organisme de service spécial le 1er avril 1994. Le Bureau a pour mandat :

a. de tenir à jour le registre provincial des naissances, des mariages et des mortinaissances, de délivrer des certificats et des copies conformes de l'enregistrement des données de l'état civil, et de fournir à la clientèle des statistiques ainsi que d'autres types de rapport et d'autres services connexes conformément à la *Loi sur les statistiques de l'état civil;*

b. d'enregistrer les membres du clergé et les commissaires de mariage comme célébrants, de nommer les commissaires de mariage, d'enregistrer les émetteurs de certificats de mariage et de reconnaître les confessions religieuses conformément à la *Loi sur le mariage*;

c. d'enregistrer les changements de nom, d'émettre les certificats correspondants et de faire des recherches s'y rapportant conformément à la *Loi sur le changement de nom*;

d. de traiter les demandes d'ordonnances de libération en vertu de la *Loi sur la santé publique*;

e. d'enregistrer les adoptions, de réenregistrer les naissances et de modifier les entrées conformément à la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, ainsi que de modifier les renseignements relatifs à la filiation des enregistrements de naissance conformément à la *Loi sur l'obligation alimentaire*.

Les données présentées en vertu de la *Loi sur les statistiques de l'état civil* sont fournies par plus de 3 200 registraires de districts représentant les hôpitaux, les établissements de santé, les foyers de soins personnels et les maisons de soins infirmiers, les salons funéraires, les membres du clergé et les commissaires de mariage de toute la province.

En plus de constituer la source d'information pour l'émission de certificats, les données contenues dans le registre du Bureau demeurent une source de données statistiques importante. Ces données permettent aux organismes de santé de comparer les taux de naissance et de mortalité entre les pays, les provinces et d'autres secteurs géographiques. Le Bureau voit à ce que les données utilisées dans les rapports statistiques ne divulguent pas de renseignements personnels.

La population en général est le plus grand utilisateur des services du Bureau, en particulier les jeunes familles et les personnes âgées. Des intervenants dans le domaine juridique, financier et de la santé, comme les avocats, les policiers, les compagnies d'assurance, les sociétés de fiducie et les médecins, demandent des services au nom de leurs clients. Statistique Canada est un grand utilisateur de données sur l'état civil, tant sous forme de copie d'enregistrement que de fichier électronique. Le profil de la clientèle du Bureau comprend également plusieurs ministères, organismes et bureaux gouvernementaux du Manitoba et d'autres sphères de compétence.

Les extraits de naissance sont considérés comme la principale source d'identification dont dérivent de nombreux avantages, comme les services médicaux, l'éducation publique, les

passeports, la pension de vieillesse et d'autres dispositions au titre de la sécurité du revenu de même que le statut d'Indien ou de membre d'une bande.

Les certificats ou les copies conformes d'extrait de naissance, de mariage ou de décès sont utilisés par les tribunaux et d'autres organismes pour établir les faits nécessaires aux pensions alimentaires, aux réclamations d'assurance-vie, à l'établissement de l'arbre généalogique, au règlement des pensions et des successions, etc. Les copies conformes des certificats médicaux de décès, qui font partie de l'enregistrement du décès, jouent un rôle important pour déterminer les facteurs de risque pour la santé associés aux maladies héréditaires ou autres que révèlent les antécédents médicaux des familles.

Le Bureau de l'état civil est le seul organisme à offrir ce service au Manitoba. Si une personne née au Manitoba a besoin d'un extrait de naissance, il est le seul organisme autorisé à l'émettre. Mais cela ne l'empêche pas de former des partenariats avec d'autres organismes afin d'offrir un service à valeur ajoutée.

Les tarifs, le temps des mises en service, la diversité du produit et l'efficacité opérationnelle sont constamment comparés avec ceux des organismes similaires. Le maintien de tarifs concurrentiels par rapport aux autres sphères de compétence est pris en compte. D'autres registraires, sources de données et organismes de réglementation sont consultés pour avoir une idée du coût, du prix et de la valeur à titre comparatif.

Le Bureau de l'état civil fonctionne dans les limites imposées par le Conseil de la statistique de l'état civil du Canada, à l'instar des autres provinces et territoires et du gouvernement fédéral. Le Conseil offre une tribune permettant d'élaborer des méthodes communes de collecte de données sur l'état civil, de partager des renseignements avec les parties externes et de faciliter la résolution de problèmes par le partage des expériences, des résultats de recherche et de l'expertise entre sphères de compétence.

Faits saillants de l'exercice 2001-2002 :

Conférence du Conseil de la statistique de l'état civil du Canada
En juin 2001, le Bureau était l'hôte de la 58^{e} conférence annuelle du Conseil de la statistique de l'état civil du Canada. Tous les registraires provinciaux et les membres exécutifs du conseil des États-Unis ont participé à la réunion. Les membres du Conseil ont examiné une foule de questions, dont la création d'un nouveau logiciel d'inscription des décès pour l'ensemble des sphères de compétence canadiennes.

Nouvelle édition du CIM - Cause du décès
Le Bureau a adopté la 10^{e} édition du Manuel de la classification statistique internationale des maladies, traumatismes et causes de décès. Le code numérique du CIM9 a été remplacé par un code alphanumérique, ce qui a pour effet d'augmenter le nombre de codes et de rendre plus précises les règles de codage s'appliquant aux causes de décès multiples au moment d'établir la cause antécédente du décès.

Questions de sécurité

La tragédie du 11 septembre 2001 a fait ressortir encore plus l'importance du projet en cours du Bureau visant à augmenter la sécurité et à adopter des mesures anti-fraude dans le traitement des demandes d'extraits de naissance et d'exemplaires certifiés conformes. Avant le 11 septembre, le Bureau avait augmenté le nombre de renseignements signalétiques requis en exigeant des demandeurs de fournir le lieu de naissance de leurs parents, de façon à augmenter la sécurité relative à la délivrance des documents. Le Bureau est engagé dans un processus de planification national au chapitre de la sécurité. Le Manitoba fait partie du conseil de sécurité des bureaux de l'état civil, qui présentera un rapport à tous les ministres canadiens responsables des statistiques de l'état civil en juin 2002. Ce rapport proposera des recommandations afin d'améliorer la sécurité en général. Pour y parvenir, toutes les sphères de compétence canadiennes devront travailler ensemble.

STATISTIQUES COMPARÉES

	Nombre réel 2001-2002	Nombre prévu 2001-2002	Écart	Note expl.
Certificats et copies conformes	66 632	71 750	(5 118)	(1)
Modifications	1 288	1 450	(162)	
Licences	895	1 100	(205)	
Changements de nom	851	900	(49)	
Services sans frais	1 101	1 000	101	
Services immédiats	9 394	5 000	4 394	(2)
Enregistrements	28 646	31 000	(2 354)	(3)
Total	108 807	112 200	(3 393)	

SOMMAIRE DES RÉSULTATS FINANCIERS (en milliers de dollars)

	Résultats réels 2001-2002	Prévisions 2001-2002	Écart	Note expl.
Recettes	2 402	2 530	(128)	(1)
Dépenses				
Salaires et avantages sociaux	1 347	1 360	13	
Dépenses de fonctionnement	797	885	88	(4)
Amortissement	188	197	9	
Total des dépenses	2 332	2 442	110	
Gains nets de l'exercice	70	88	(18)	
Gains non répartis, début de l'exercice	1 102	1 036		
Partage des recettes	235	200		
Gains non répartis, fin de l'exercice	937	924		

Notes explicatives :

(1) L'écart s'explique en grande partie par la demande de certificats commémoratifs moins élevée que prévu.

(2) Le temps de préparation des certificats a augmenté en raison du resserrement des modalités de délivrance des certificats à la suite des attaques terroristes du 11 septembre, ce qui a eu pour effet d'augmenter les demandes de traitement rapide.

(3) Il y a eu moins d'événements démographiques (naissances, mariages et décès) pendant l'exercice 2001-2002, ce qui a eu pour effet de faire diminuer le nombre d'enregistrements.

(4) Les dépenses de fonctionnement sont inférieures aux prévisions en raison des délais dans l'ouverture du centre des services en langue française et dans la mise en œuvre du projet de stockage des données, ainsi que de la réduction de diverses dépenses.

MINISTÈRE DE LA CONSOMMATION ET DES CORPORATIONS

ÉTAT DE RAPPROCHEMENT

DÉTAILS	PRÉVISIONS 2001-2002
BUDGET PRINCIPAL 2001-2002	**9 757,7 $**
AFFECTATION DE CRÉDITS DE :	
- **Finances : dette publique**	**15,0**
PRÉVISIONS 2001-2002	**9 772,7 $**

Consommation et Corporations Manitoba

SOMMAIRE DES DÉPENSES

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2002 et comparaison avec l'exercice précédent

Prévisions 2001-2002	Poste budgétaire	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2000-2001	Écart Positif (négatif)
	05-1 Administration et finances			
28,1	(a) Traitement du ministre	28,0	27,1	0,9
	(b) Cabinet du ministre, bureau du sous-ministre			
348,7	Salaires	354,4	329,2	25,2
49,7	Autres dépenses	44,5	40,5	4,0
	(c) Services administratifs			
576,5	Salaires	536,0	547,7	(11,7)
216,0	Autres dépenses	212,1	142,2	69,9
(180,5)	Moins : sommes récupérables	(180,5)	(171,9)	(8,6)
	(d) Recherche et planification			
173,5	Salaires	171,2	166,4	4,8
32,4	Autres dépenses	30,8	32,1	(1,3)
Total 05- 1 1 244,4		1 196,5	1 113,3	83,2
	05-2 Consommation			
948,2	(a) Office de la protection du consommateur			
279,3	Salaires	937,1	905,6	31,5
	Autres dépenses	270,7	210,2	60,5
2 702,9	(b) Direction de la location à usage d'habitation			
748,1	Salaires	2 560,3	2 467,7	92,6
	Autres dépenses	734,9	650,1	84,8
	(c) Commission d'appel d'indemnisation des			
448,8	Accidents de la route			
123,0	Salaires	437,9	469,1	(31,2)
	Autres dépenses	109,1	93,4	15,7
470,0	(d) Commission de la location à usage d'habitation			
109,6	Salaires	459,0	443,7	15,3
87,7	Autres dépenses	100,6	89,2	11,4
	(e) Subventions	87,7	87,7	
Total 05- 02 5 917,6		5 697,3	5 416,7	280.6

Consommation et Corporations Manitoba

SOMMAIRE DES DÉPENSES

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2002 et comparaison avec l'exercice précédent

	Prévisions 2001-2002	Poste budgétaire	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2000-2001	Écart Positif (négatif)
		05-3 Corporations			
	726,1	(a) Réglementation des institutions financières	688,0	713,0	(25,0)
	304,2	Salaires	248,1	271,7	(23,6)
		Autres dépenses			
	579,0	(b) Régie des services publics	507,1	490,2	16,9
	752,5	Salaires	572,1	580,1	(8,0)
		Autres dépenses			
Total 05-3	2 361,8		2 015,3	2 055,0	(39,7)
Total 05-4	248,9	**05-4** Amortissement des immobilisations	219,9	221,6	(1,7)
	9 772,7	TOTAL DES DÉPENSES	9 129,0	8 806.6	322.4

Note explicative: Les dépenses réelles de 2000-2001 ont été réorganisées afin de refléter le transfert du Comité de sélection des Premières nations autorisées à exploiter un casino au ministère des Transports et des Services gouvernementaux (251,9 $).

SOMMAIRE DES REVENUS

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2002 et comparaison avec l'exercice précédent

Chiffres Réels 2000-2001	Chiffres réels 2001-2002	Augment. (dimin.)	Source	Chiffres réels 2001-2002	Prévisions 2001-2002	Écart
			Recettes fiscales :			
41 763,7	43 226,7	1 463,0	(a) Impôt sur les compagnies d'assurance	43 226,7	41 452,0	1 774,7
12 392,2	13 646,8	1 254,6	(b) Taxe sur les transferts fonciers	13 646,8	11 900,0	1 746,8
54 155,9	56 873,5	2 717,6	Total R-1	56 873,5	53 352,0	3 521,5
			R-3 Recettes non fiscales			
633,8	624,4	(9,4)	(a) Commission d'appel – Recouvrements	624,4	706,3	(81,9)
723,7	1 021,7	298,0	(b) Consommation – Paiement de services	1 021,7	1 206,6	(184,9)
777,1	792,1	15,0	(c) Loi sur les assurances – Paiement de services	792,1	785,0	7,1
1 314,8	1 452,3	137,5	(d) Régie des services publics - Recouvrements	1 452,3	1 363,0	89,3
289,7	295,3	5,6	(f) Corporations de fiducie et de prêt –	295,3	250,0	45,3
517,4	118,4	(399,0)	Paiement de services (g) Divers	118,4	2,0	116,4
4 256,5	4 304,2	47,7	**Total R-3**	4 304,2	4 312,9	(8,7)
58 412,4	61 177,7	2 765,3	**Total des revenus**	61 177,7	57 664,9	3 512,8

SOMMAIRE DES DÉPENSES ET DE L'EFFECTIF DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES

Pour les exercices se terminant entre le 31 mars 1998 et le 31 mars 2002 (en milliers de dollars)

	1997-1998		1998-1999		1999-2000		2000-2001		2001-2002	
Poste	**ÉTP**	**$**	**ÉTP**	**$**	**ÉTP**	**$**	**ÉTP**	**$**	**ÉTP**	**$**
05-1 Administration et finances	25,28	1 173,6	23,28	995,3	22,78	1 193,5	22,78	1 113,3	22,78	1 196,5
05-2 Consommation	84,00	4 830,9	84,00	4 889,2	84,00	5 363,1	85,00	5 416,7	87,00	5 697,3
05-3 Corporations	49,73	3 855,7	50,73	3 849,4	22,73	2 148,9	20,73	2 055,0	20,73	2 015,3
05-4 Amortissement des immobilisations	--	--	--	--	--	197,3	--	221,6	--	219,9
TOTAL	159,01	9 860,2	158,01	9 733,9	129,51	8 902,8	128,51	8 806,6	130,51	9 129,0

Note explicative: Les dépenses réelles de 2000-2001 ont été réorganisées afin de refléter le transfert du Comité de sélection des Premières nations autorisées à exploiter un casino au ministère des Transports et des Services gouvernementaux (251,9 $).